SECRETARIA NACIONAL DE TURISMO - PROGRAMA NACIONAL DE TURISMO DE PARAGUAY
Préstamo 2453/OC-PR
TÉRMINOS DE REFERENCIA PREELIMINARES

SISTEMA NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA

1. DEFINICIONES

Programa: Programa Nacional de Turismo Contrato de Préstamo N° 2453/OC-PR
Consultor Individual: Profesional contratado para realizar las actividades indicadas en el numeral IV.
Código PEP: 2.5.2.0.0 Calidad en Destinos. Sello de diferenciación de la oferta y prestadores turísticos. Análisis del grado de cumplimiento de las empresas turísticas de las áreas de intervención del Programa los criterios de REGISTUR y SENATUR
Código POA:
2.5.2.1.0 Diagnostico de la condición real de la oferta de los productos y servicios ofertados
2.5.2.2.0 Diseño del programa de calidad y sellos de diferenciación de la oferta turística
2.5.2.3.0 Impulso del programa de calidad y sellos de diferenciación de la oferta turística en las áreas de intervención (proyecto piloto)
Código SEPA: SENATUR-72-SBCC-CF-

2. ANTECEDENTES

a. Descripción del Programa

Paraguay es el destino con los índices de desempeño y competitividad turística más bajos de América Latina, lo que acredita el débil desarrollo del sector en el país, como corresponde a un destino en etapa de desarrollo y crecimiento turístico. Conviene destacar que Paraguay ha registrado un aumento sostenido del turismo receptivo[1], superando la cifra de 3 millones de visitantes anuales, lo que demuestra el creciente interés que despierta en los mercados extranjeros. Sin embargo, una proporción muy alta de las llegadas internacionales (85%) son excursionistas[2] (visitantes de día) que permanecen sólo unas horas en el país visitando las áreas conexas a Yguazú y Misiones, como parte de sus vacaciones a Brasil y/o Argentina; pero que no contribuyen al despegue definitivo del sector turístico paraguayo y no generan ingresos por turismo comparables a la media de la región[3.]

El objetivo general del Programa Nacional de Turismo de Paraguay es la promoción del desarrollo económico y social a través del incremento del ingreso y del empleo turístico. Los objetivos específicos contemplan (i) el fortalecimiento y descentralización de la administración turística en el país; (ii) la generación de capacidades locales para la planificación y gestión sustentable de la actividad turística; y (iii) la creación de las condiciones necesarias para el impulso a una oferta de destinos y productos turísticos que sea competitiva y exportable.

El Programa apuesta por el fortalecimiento institucional como mecanismo estratégico de mejora de las capacidades de los distintos actores involucrados en el desarrollo turístico de Paraguay. En este sentido, la formación de sectores públicos y privados constituye un eje prioritario del Programa.

En el marco del Componente de Fortalecimiento Institucional del Programa; la Secretaría Nacional de Turismo requiere contratar una Firma Consultora para realizar el trabajo descrito en estos Términos de Referencia.

b. Justificación

El desarrollo turístico perseguido por el Programa Nacional de Turismo contempla dos áreas piloto

---

[1] Según UNWTO –UnitedNationsWorldTourismOrganization-, las llegadas internacionales al país han tenido un incremento promedio del 10% anual desde 2002, muy superior al promedio mundial (4,5%).
[2] El ratio turistas/excursionistas es uno de los más bajos del continente (1/ 6).
[3] Es el país con menos ingresos turísticos y gasto promedio por visitante del continente (US$209 frente al promedio en Latinoamérica de US$740 por persona y estadía, según datos de la UNWTO).

de intervención capaces de generar proyectos demostrativos con capacidad suficiente de atracción y que actúen como dinamizador de la actividad turística en el territorio: el Área Sureste y el Área Chaco Central y Húmedo.

El desarrollo de productos turísticos previstos en el Programa se orienta a la puesta en valor de los recursos del destino más apreciados por la demanda y que se relacionan con los elementos culturales, naturales y comunitarios de Paraguay.

Los estudios previos realizados en el marco de la preparación del Programa han identificado que **existen importantes carencias en la calidad en los productos y servicios** turísticos prestados en las áreas de intervención del proyecto y a nivel país.

- Actualmente se está realizando un registro gradual de las empresas y prestadores turísticos del país. REGISTUR[4] es el sistema utilizado el cual ha de apoyarse en tres ámbitos: (i) estadísticas de oferta que determinen el conjunto de establecimientos turísticos en Paraguay; (ii) regularización o formalización de los establecimientos turísticos; (iii) concienciación y sensibilización de las empresas turísticas para que cumplan requerimientos mínimos de calidad o estándares para su formalización e inclusión en la promoción turística de Paraguay.

- Por otro lado, el Plan Nacional de Municipalización del Turismo se basa en la idea de descentralizar la gestión turística en base a las 17 Gobernaciones y los 248 Municipios de Paraguay, con la asistencia técnica de la SENATUR. Este plan pretende acompañar, sensibilizar y asesorar a las municipalidades acerca de sus posibilidades de desarrollo turístico local. El camino hacia la descentralización de las competencias en materia turística está en un proceso de desarrollo muy incipiente.

Por lo expuesto precedentemente, el Programa ha contemplado la realización de una actividad de aseguramiento de la calidad turística de forma que los responsables de las administraciones locales (Gobernaciones y Municipios) conozcan:

(i) Los atractivos turísticos de la zona de intervención.
(ii) El conjunto de empresas susceptibles de ofertar servicios productos turísticos.
(iii) La normativa de REGISTUR para que los establecimientos participen del registro así como conozcan los criterios para pertenecer a las guías de promoción de SENATUR
(iv) La capacidad legal y financiera que les posibilita tomar decisiones en el ámbito turístico

3. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA

3.1. Objetivo general:

Mejorar la competitividad turística, mediante la implementación de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad a través del diseño e implementación gradual del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)

3.2. Objetivos específicos:

3.2.1 Diseñar los mecanismos para la institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT). El diseño de los mecanismos para institucionalización del SNCT implica al menos lo siguiente:

- Diseñar un Plan Nacional de Calidad Turística que incorpore las estrategias necesarias a implementar para la efectiva institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) en un horizonte temporal de mediano plazo (5 años).

[4] REGISTUR es un Sistema de la SENATUR para el Registro de Empresas prestadoras de servicios turísticos.

- Establecer los productos y metas del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) la dotación de incentivos para la competitividad del sector.
- Proponer los mecanismos de financiamiento a los que se deberá recurrir para el logro de las metas del Sistema Nacional de Calidad Turística
- Proponer la asignación de competencias a organismos gubernamentales y/o la creación de aquellas instancias públicas y/o privadas que han de asumir la responsabilidad de implementar el Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) en cada uno de los énfasis[5] que adquiere, ello implica, el estudio de los mecanismos de coordinación, complementariedad y subsidiariedad entre estas.
- Diseñar y/o adoptar los instrumentos[6] y las herramientas de gestión necesarios para la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística.

3.2.2 Fortalecer la capacidad de gestión de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR) que implica básicamente en:

- Proyecto de marco legal y reglamentario que establezca facultades legales a la SENATUR que sean necesarias para la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT). Esta propuesta deberá contemplar los mecanismos de descentralización y/o desconcentración de funciones, responsabilidades y tareas a los gobiernos sub-nacionales y otras instancias a ser creadas en el marco de la implementación del mencionado Sistema.
- Definición de los perfiles de puestos y los procesos de capacitación necesarios para contar con personal capacitado y suficiente, para cumplir adecuadamente con las nuevas competencias que serán asignadas en el marco de la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)
- Estimación de un presupuesto, equipamientos, softwares e insumos necesarios para la consolidación del Sistema.

3.2.3 Implementar en una primera fase la propuesta diseñada.

4. ALCANCE Y METODOLOGÍA DE TRABAJO

La institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística comprende básicamente el fortalecimiento institucional del órgano rector del sistema nacional de turismo (SENATUR) y de aquellas otras instancias del gobierno nacional, regional y local que cogestionan los subsistemas que coadyuvan en el desarrollo y mejora de competitividad de las personas, los servicios, los productos, las empresas y los destinos turísticos.

Con esta consultoría se pretende contar con un Plan Nacional de Calidad que oriente acerca de los pasos necesarios para la implementación gradual del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT).

Se espera que con la consultoría se fortalezca el rol de la SENATUR en lo que atañe a su facultad de definir y controlar la aplicación de la política de calidad turística con los siguientes énfasis: personas, servicios, productos empresas y destinos turísticos. Ello implica, que se deberán establecer los mecanismos de coordinación con otras instancias públicas y privadas que se determine son responsables de la ejecución de dichas políticas en alguno de aquellos énfasis mencionados anteriormente.

La Consultoría será responsable de implementar sus propuestas en una fase piloto en Asunción, Encarnación, Ciudad del Este y las zonas de intervención del Programa Nacional de Turismo, implementación que debe ser sistematizada y monitoreada para que de aquellos aprendizajes recogidos en dicha fase se proceda a su implementación global conforme fuera previsto en el Plan Nacional de Calidad Turístico a ser propuesto.

Las zonas de intervención del Programa incluyen varios municipios por eje y son las que se indican a continuación:

---

[5] Énfasis del Sistema (1) Personas (2) Servicios (3) Productos (4) Empresas (5) Destinos
[6] Instrumentos tales como; manuales, guías, flujogramas, etc.

Cuadro 1. Municipios de implementación del SNCT

Ejes del Programa	Áreas o zonas de intervención del Programa Municipios
Eje 1. Chaco Central - Filadelfia	Mcal. Estigarribia
	Loma Plata
	Tte. 1ro Irala Fernández
Eje 2. Yguazú	Dr. Juan León Mallorquín
	Juan Emilio O'Leary
	Caaguazú
	Dr. J. Eulogio Estigarribia
	José Domingo Ocampos
	Mcal. F. Solano López
	Raúl Arsenio Oviedo
	Tembiapora
Eje 3. Chaco húmedo – Villa Hayes - Chaco'i	Villa Hayes – Chaco'i

Por otra parte, se indica un cuarto eje que contempla a las grandes ciudades de Paraguay:

Ejes	Municipios
Eje 4.	Asunción Encarnación Ciudad del Este.

La Consultoría actuará bajo supervisión del Programa Nacional de Turismo, instancia que servirá de enlace con aquellas dependencias de la Secretaría Nacional de Turismo, beneficiarias directas del servicio a contratar.

Para la elaboración los mecanismos para la institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística en Paraguay la consultoría deberá actuar con absoluta independencia profesional, sin embargo, garantizará en todo el proceso la participación activa de la mayor cantidad posible de actores, siendo los siguientes de carácter enunciativo más no limitativo: Gremios del sector Turístico[7], Organismo Nacional de Acreditación (ONA), Red de Inversiones y Exportaciones de Paraguay (REDIEX) del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología (INTN), Ministerio de Educación y Cultura (MEC), Ministerio de Justicia (MJ), Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), Sector Académico Público y Privado, los Gobiernos Locales, etc. La misma podrá realizarse a través de visitas in situ y/o talleres grupales.

Para la selección de las instancias beneficiarias en la fase de implementación, la Consultora deberá ajustar su propuesta a los efectos de dar cobertura a aquellos sectores que se encuentren debidamente representados en el territorio.

5. PRINCIPALES ACTIVIDADES

A continuación, se describen las actividades mínimas requeridas que la firma deberá desarrollar para la ejecución del presente llamado. Sin embargo, se deja establecido, que de ninguna manera el trabajo de la firma se debe limitar a las actividades descritas en estos TdR's; por el contrario debe asegurar que se incorporarán todas aquellas otras actividades e informaciones que sean necesarias, para lograr de los objetivos.

Para el desarrollo de la misma se establecen 3 (tres) fases de ejecución de la consultoría en cada una de las cuales deberán ser desarrolladas las actividades específicas según las pautas indicadas a continuación:

5.1. Primera Fase:

[7] AIHPY, ASATUR, APGT, APATUR, ASHOIL, ARPY y otros esto trabajar con Aldo y Jorge.

Proponer a la contratante un cronograma de actividades para las 3 (tres) fases de la Consultoría cuya aprobación y/o ajuste será acordado con el equipo técnico evaluador de la Unidad Ejecutora del Programa.

Esta propuesta deberá contener una información básica acerca de la metodología de trabajo que ha de utilizar la Consultoría para a) el diseño de las normas, b) la capacitación a beneficiarios, c) y para el proceso de implementación de sus propuestas, en cada una de las siguientes etapas y énfasis: evaluación, acreditación y/o certificación de personas, organizaciones, servicios, productos y destinos turísticos.

FASE I - Diagnóstico

Para el desarrollo de esta fase la SENATUR cuenta con un documento elaborado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)[8] que podrá ser utilizado como antecedente de la presente consultoría.

El diagnostico deberá exponer en una profunda revisión analítica, de los logros y desafíos para la institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística.

La revisión deberá incluir las brechas existentes en materia de:

- Marco legal y reglamentario que regula el Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Plan Nacional de Calidad Turística, sus objetivos, productos, metas, niveles de excelencia
- Organismos Nacionales, Institutos e instancias responsables de regular, capacitar, acreditar, categorizar, certificar cada uno de los sectores enfatizados (personas, servicios, productos, empresas y destinos turísticos).
- Financiamiento del Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Necesidades de capacitación para el logro del fortalecimiento institucional de la SENATUR.

La Consultoría deberá identificar las brechas de calidad y las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos, en áreas temáticas vinculadas con la gestión turística, los proveedores de servicios turísticos seleccionados para este proceso deberán incluir a aquellos asentados en las áreas de intervención del Programa.

5.1.3 Diseño de Mecanismos de institucionalización del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT)

En términos de Institucionalidad del Sistema Nacional de Calidad Turística

La Consultoría deberá proponer al menos los siguientes capítulos:

i. Estructura del sistema.
ii. Normas Técnicas y herramientas (9)
iii. Sistema de Gestión
iv. Plan de adhesión y certificación
v. Sello de Calidad Turística (para personas, destinos, organizaciones)
vi. Plan de Comunicación y Sensibilización.

Estructura del Sistema

El diseño e implementación de un Sistema Nacional de Calidad Turística, requiere sin duda de un proceso de construcción participativa que solo puede ser implementada en el mediano largo plazo. En este sentido, se necesita contar con una hoja de ruta que permita su consolidación en un proceso ordenado y coherente. Por ello, se espera que la consultoría proponga: a) un Plan Estratégico (con un horizonte temporal de 5 años) que permita la institucionalización de dicho sistema b) un Plan Operativo Anual, c) Un Plan de Capacitación dirigido a servidores públicos y d) Un Plan de

[8] Este documento estará disponible para los

[9] Actualmente la SENATUR cuenta con normas de competencia laboral (16 normas) desarrolladas con el Instituto Nacional de Tecnología y Normalización.

Capacitación dirigido a prestadores de servicios turísticos. Cada uno de estos instrumentos ha de definir adecuadamente las instancias responsables de su implementación, el presupuesto necesario para su implementación, los indicadores y metas esperados para cada periodo.

La Consultoría deberá proponer la conformación y/o fortalecimiento de la estructura técnica y administrativa, que realizara las actividades relacionadas con la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística en una Propuesta de marco legal y reglamentario que regule el Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) que complemente y/o mejore las normas (4) ya desarrolladas por el Comité Técnico de Normalización - CTN 50 Turismo

Esta propuesta deberá ser definida en términos de un marco legal y reglamentario coherente con la legislación nacional que determine las competencias del/os organismo/s responsable/s de la ejecución de cada una de las fases del proceso de normalización, capacitación, evaluación, acreditación, certificación del Sistema Nacional de Calidad Turística así como la organización, su nivel de independencia y autonomía, las funciones, los procesos, los productos, los mecanismos de financiamiento y otros requisitos necesarios para su adecuada institucionalización.

Diseño de Normas técnicas del SNCT con énfasis para personas, organizaciones y destinos turísticos.

a. Normas Técnicas para personas, los que deben contar con cada uno de sus manuales de procedimientos basados en las normas aplicables a las personas.
b. Normas Técnicas para organizaciones turísticas (empresas prestadoras de servicios turísticos[10]), que incluya criterios de calidad, seguridad, ambiente, salubridad, accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad y de gestión, con sus respectivos manuales de procedimientos que permitan regular los mecanismos para que la prestación de servicios y el desarrollo de productos sean de calidad. Esto implica, el diseño de criterios de evaluación aplicables a diversos niveles de desarrollo relativo, tales como para agrupar organizaciones en un nivel inicial[11] (manual de buenas prácticas y elementos de gestión básica) y otra para agrupar organizaciones a un nivel avanzado.
c. Normas para destinos turísticos, que incluya criterios de calidad, seguridad, ambiente, salubridad, accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad y de gestión, según corresponda, los cuales deberán contar con sus respectivos manuales de procedimientos basados en las normas, que incluya los criterios aplicables a destinos a nivel inicial[12] (manual de buenas prácticas y elementos de gestión básica) y otra para nivel avanzado, atendiendo a disposiciones vigentes.

Sistema de Gestión

La Consultoría deberá apoyar en el proceso de definición y transferencia de la tecnología necesaria para la implementación gradual en sus diferentes niveles.

La Consultoría deberá arrojar información acerca de los desafíos en la implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO); el Sistema Avanzado de Gestión Organizacional (SAGO) y arrojar luces en el proceso de implementación gradual del Sistema de Gestión hasta su completa integración, ello implica la caracterización de las actividades, hitos y resultados que son propios de la implementación de cada fase.

La consultoría debe definir cuáles han de ser los criterios de calidad que deberán ser asegurados en el SIGO y en el SAGO en cada fase de implementación. En este sentido, las preguntas que deben ser respondidas al respecto son las siguientes: ¿Cuáles han de ser los entes gestores de la marca y el sistema? ¿Cuáles han de ser los entes evaluadores? ¿Cuáles han de ser los tipos de reconocimientos que serán implementados?

Plan de adhesión y certificación

La Consultoría establecerá el mecanismo de adhesión y certificación e independientemente de su obligatoriedad aportará alternativas de coordinación, complementariedad y subsidiaridad con otras instancias y organismos certificadores. Igualmente, se podrá delimitar los canales de exigencia y las instancias que harán exigible su aplicación.

[10] Referidas a Establecimiento de alojamiento, Empresas Gastronómica, Agencias de Viajes, Guías turísticos etc

La Consultora propondrá el distintivo a ser entregado a las empresas prestadoras de servicios turísticos que implemente el sistema durante la prueba piloto. Propondrá igualmente los esquemas de evaluación y reconocimiento.

Se espera que la Consultoría oriente sobre los plazos y mecanismos a los que se puede recurrir para adherirse y certificar personas, organizaciones y destinos.

Sello de Calidad Turística (para personas, destinos, organizaciones)

a. Distintivos elaborados para empresas que implementen el sistema en la fase piloto
b. Proceso necesario para el desarrollo y registro de la marca e imagen

Plan de Comunicación y Sensibilización.
El Plan de comunicación tiene por objetivo sensibilizar a todos los beneficiarios acerca de los beneficios de la instalación del SNCT y como a través de esto se puede lograr articular y promover la integración turística al nivel nacional y estandarizar los mecanismos de reconocimiento.

Se espera que el plan ayude a:

- Asegurar la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística, de forma gradual, mediante planes pilotos en los puntos de referencia de cada Eje del Programa (Distritos de Filadelfia, Yguazú y Villa Hayes) en una fase inicial, ampliándolo en una segunda fase ampliando a las tres Zonas de Intervención y el eje de las grandes ciudades de Paraguay (Asunción, Encarnación y Ciudad del Este).Lograr que el país disponga del Sello de Calidad Turística como distintivo a todos/as los/as prestadores/as de servicios turísticos.
- Revertir el escaso asociacionismo del sector turismo y dé a conocer las ventajas tangibles que el sistema puede brindar a los empresarios.
- Lograr que las empresas prestadoras de servicios turísticos de los destinos priorizados se familiaricen con la cultura de la calidad con el fin de elaborar las herramientas de gestión de que permitan mejorar la cualificación de las personas, destinos y empresas prestadoras de servicios turísticos.

5.2. FASE II: Implementación de los mecanismos de institucionalización del SNCT en Asunción, Ciudad del Este y Encarnación y 3 Distritos del Programa (Prueba Piloto)

La Consultoría deberá llevar a la práctica sus propuestas en una muestra de la población. El alcance de dicha implementación comprende: a) la conformación de los equipos de trabajo que han de ser responsables del diseño de las normas, b) el proceso del diseño de las normas por parte del equipo conformado, con asistencia de la Consultoría; c) la conformación de los equipos de trabajo que han de ser responsables de los procesos de capacitación a los beneficiarios del SNCT; d) la asistencia técnica durante el proceso de levantamiento de las necesidades de capacitación, la confección del plan de capacitación, la ejecución del plan de capacitación y la evaluación del proceso de ejecución de la capacitación; e) la asistencia técnica durante el proceso de conformación de los equipos de trabajo responsables de la evaluación, acreditación y certificación correspondiente, y en cada caso f) la asistencia técnica durante los procesos de evaluación, acreditación, y certificación respectiva.

Para la implementación y aplicación de las acciones estimadas de realizar en esta fase la Consultoría deberá acordar el cronograma de su plan de implementación con la contraparte.

La población objeto de la implementación deberá corresponder a los tres ejes de intervención del Programa Nacional de Turismo (Distrito de Yguazú, Distrito de Filadelfia y Distrito en Villa Hayes) además de las siguientes ciudades: Asunción, Ciudad del Este y Encarnación.

El alcance de las actividades objeto de la implementación deberá ser propuesto por la Consultora, sin embargo, la misma deberá cubrir al menos las siguientes acciones:

i. Profundizar el alcance del Diagnóstico, desarrollado durante la primera fase de la Consultoría. El diagnóstico ha de servir de insumo para la elaboración de un Plan Estratégico que determine el marco de actuación sobre el cual deberá sostenerse el diseño de un Plan Nacional de Calidad Turística y un Plan Operativo para el primer año de la implementación efectiva del Sistema Nacional de Calidad Turística. La confección del Plan Estratégico y el Plan Operativo deberá ser realizada en forma participativa con todas las instancias contrapartes.

ii. Del levantamiento de necesidades de capacitación deberá surgir la propuesta de un Plan de Capacitación. En dicho plan se han de integrar una Tabla de Contenidos Estratégicos y una Escala de prioridades de formación y capacitación para cada tipo de beneficiario (personas, organizaciones, productos, servicios, destinos). Derivado del Plan de Capacitación la Consultoría deberá ser responsable de ejecutar, durante esta fase, acciones de capacitación en una población muestral. Los beneficiarios de las capacitaciones serán en este caso los prestadores de servicios turísticos de los municipios indicados en el **cuadro N°1.** Se espera que la capacitación sirva para adecuar los servicios y productos turísticos del destino a las cada vez mayores exigencias de los turistas y con ello, fomentar la cultura de la calidad.

iii. Implementar el Sistema Nacional de Calidad Turística con al menos 3 oferentes de servicios de alojamiento, 3 oferentes de servicios de alimentación, 3 oferentes de servicios de guiado y/o agencias de turismo y 3 oferentes de servicios de transporte[13] (terrestre o fluvial) en cada uno de los cuatro ejes de intervención.

iv. Comunicar y sensibilizar a propietarios, gerentes de empresas prestadoras de servicios turísticos la incorporación sistemática de la calidad turística como instrumento para mejorar su rentabilidad. Sistematizar y Monitorear el proceso de implementación muestral a los efectos de documentar los aprendizajes, desafíos y barreras en la implementación y posteriormente ajustar los respectivos planes y programas de acción para su implementación en el área de intervención del Programa.

[13]En el caso del Chaco Central, sólo hay tres cooperativas de transporte, por lo cual sólo se deberá trabajar con estos tres proveedores de servicios.

5.3 FASE III: Implementación del (SNCT)

Como parte de esta fase se busca el desarrollo de una batería de herramientas que constituyan en si mismo un conjunto de Propuestas que ayuden al desarrollo de un Sistema Nacional de Calidad Turística, que promueva la aplicación de procesos de mejora continua en toda la cadena de valor productiva de turismo y que asegure el cumplimiento de estándares predeterminados, de evaluaciones, verificaciones y auditorías permanentes. En atención a ello, las actividades mencionadas a continuación son de carácter enunciativas más no limitativas:

i. Implementar el Sistema Nacional de Calidad Turística en los ejes mencionados.
ii. Capacitar a los técnicos locales y equipo conformado por personal de la SENATUR, Gobernaciones y Municipalidades durante todo el proceso de diseño e implementación del Sistema, de manera a lograr la transferencia de conocimientos para la adopción y sostenibilidad del Sistema.
iii. Implementación de sistemas de gestión de calidad en al menos 15 oferentes de servicios de alojamiento, 15 oferentes de servicios de alimentación, 15 oferentes de servicios de guiado y/o agencias de turismo y 15 oferentes de servicios de transporte (terrestre o fluvial) en cada uno de los cuatro ejes de intervención.
iv. Elaborar el plan de comunicación y divulgación del Sistema de Calidad Turística, a nivel del territorio nacional y establecer mecanismos que permitan monitorear su impacto.
v. Reconocer mediante la entrega de distintivos y a las personas, negocios y servicios turísticos comprometidos con la calidad del servicio prestado, para su estímulo en la continuidad de gestión de la calidad como vía para la mejora de la prestación de sus servicios.
vi. Elaborar una Guía Metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación del manual de buenas prácticas.
vii. Elaborar una Propuesta Metodológica para la creación de un premio Nacional de la calidad turística (como reconocimiento a los prestadores de servicios destacados en la mejora de la calidad)

6. PRODUCTOS ESPERADOS

La Firma Consultora será responsable por la preparación de informes específicos conforme se detalla a continuación. Este listado es enunciativo, y la firma seleccionada podrá ampliar este listado.

6.1. Productos de la Fase I

6.1.1 Plan de Trabajo: que contenga los detalles del mismo, las estrategias diseñadas, la organización prevista para la realización de las diferentes etapas y tareas, los comentarios específicos sobre el alcance y objetivos en función de los términos de referencia y cualquier otro aspecto que se considere conveniente a los efectos de mostrar con claridad y objetividad el esquema de trabajo diseñado por la Consultora.

6.1.2 Diagnóstico Preliminar abordando los siguientes

i. Estructura del sistema.
ii. Normas Técnicas y herramientas
iii. Sistema de Gestión
iv. Plan de adhesión y certificación
v. Sello de Calidad Turística (para personas, destinos, organizaciones)
vi. Plan de Comunicación y Sensibilización.

6.1.3 Propuesta Preliminar de Mecanismos de institucionalización del SNCT abordando los desafíos en los siguientes:

vii. Estructura del sistema.
viii. Normas Técnicas y herramientas
ix. Sistema de Gestión
x. Plan de adhesión y certificación
xi. Sello de Calidad Turística (para personas, destinos, organizaciones)
xii. Plan de Comunicación y Sensibilización.

6.2. Productos de la Fase II

6.2.1 La Propuesta de Mecanismos de Institucionalización del Sistema comprende los siguientes ejes:

6.2.1.a Diagnóstico Definitivo
El diagnóstico deberá apegarse a los elementos que deben ser cubiertos conforme fuera explicitado dentro de las actividades de la consultoría.

6.2.1.b Plan Estratégico
La estructura del documento podrá seguir las pautas indicadas a continuación, siendo estas de carácter enunciativo más no limitativas: análisis de la situación actual del Sistema Nacional de Calidad Turística (marco orgánico funcional, presupuesto, productos, procesos, etc.). Marco estratégico: visión, misión, objetivos, metas, instancias responsables, ejes de desarrollo, líneas de acción, indicadores, etc.

6.2.1.c Plan Operativo para el primer año de implementación
La estructura del documento podrá seguir las pautas indicadas a continuación, siendo estas de carácter enunciativo más no limitativas: Objetivos y metas de corto plazo (anual) en concordancia con los objetivos del Plan Estratégico; Acciones específicas requeridas para el logro de los objetivos trazados; Descripción, localización geográfica, duración, cronograma, indicadores de medición y responsables de cada acción; Recursos Requeridos: Materiales, financieros y de personas.

6.2.1.d Plan de Capacitación
La estructura del documento podrá seguir las pautas indicadas a continuación, siendo estas de carácter enunciativo más no limitativas: Análisis de la Situación (determinación de necesidades de capacitación), Objetivos Generales y Específicos, Alcance, Tema o contenido del Plan, Cronogramas, Insumos, Materiales, Métodos de capacitación y recursos necesarios, Periodo de capacitación, Modalidades y Duración de la capacitación, Objeto o resultados esperados. Perfil del egresado.

6.2.2 **Informe de avance** en la implementación de los mecanismos de institucionalización del SNCT en aquellos temas, territorios y sectores priorizados para esta fase de la Consultoría.

i. Estructura del sistema
ii. Normas Técnicas y herramientas
iii. Sistema de Gestión
iv. Plan de adhesión y certificación
v. Sello de Calidad Turística (para personas, destinos, organizaciones)
vi. Plan de Comunicación y Sensibilización.

6.2.3 Informe de Sistematización de los aprendizajes durante la implementación de los mecanismos de institucionalización del SNCT en su Prueba Piloto en 3 distritos además de Asunción, Encarnación y Ciudad del Este.

El informe de Sistematización de los aprendizajes comprenderá un levantamiento de las barreras, riesgos, aprendizajes y medidas correctivas que deben tenerse en cuenta, en al menos los siguientes temas y momentos de la implementación: a) la conformación de los equipos de trabajo, b) el proceso del diseño de las normas; c) la capacitación (durante el levantamiento de necesidades de capacitación, el diseño del plan de capacitación, la ejecución del programa de capacitación y la evaluación, correspondiente; d) al momento de la evaluación, acreditación y certificación correspondiente.

Este informe se sostiene sobre el recuento de:

a. Los Talleres formativos desarrollados en los territorios muestra
b. El Sistema de Incentivos Locales desarrollados y aplicados
c. Las Campañas de sensibilización realizadas

6.3. Productos de la Fase III

Se espera que al concluir esta fase la Consultoría cuente con:

6.3.1 Informe de Sistematización de Aprendizajes

- Informes de capacitación a técnicos de SENATUR y otras instancias beneficiarias
- Informe sobre la implementación del Plan de comunicación ejecutado.

- Distintivos desarrollados y entregados durante el proceso de implementación.

6.3.2 Informe sobre Batería de Herramientas técnicas para dar continuidad a la implementación del SNCT

- Propuesta de estructura, competencias y atribuciones elementales de las organizaciones que integran el SNCT.
- Propuesta del Plan Nacional de Calidad Turística, sus objetivos, productos, metas, niveles de excelencia. Plan Estratégico y Plan Operativo para el primer año de implementación del SNCT.
- Propuesta de Marco legal y reglamentario que regula el Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Propuesta de fortalecimiento o estructuración de Organismos Nacionales, Institutos e instancias responsables de regular, capacitar, evaluar, acreditar, certificar cada uno de los sectores enfatizados (personas, servicios, productos, empresas y destinos turísticos).
- Propuesta de mecanismos de financiamiento del Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Propuesta de Plan de capacitación para servidores públicos de la SENATUR.
- Propuesta Metodológica para la creación de un premio Nacional de la calidad turística
- Propuesta de una batería de normas técnicas, herramientas y mecanismos para el logro de una implementación gradual de los servicios y productos esperados del sistema, tales como: manuales de implementación, los reglamentos para la aplicación; las normas de competencias laborales para personas trabajadoras del sector turismo (ej. Guías, transportistas, gastrónomos, etc.); las normas para su aplicación a organizaciones turísticas y sus respectivos productos y servicios (Ej. establecimientos de alojamiento, establecimientos gastronómicos), las normas para su aplicación a destinos turísticos desarrollados por el Programa Nacional de Turismo.
- Propuesta de Guías de buenas prácticas y Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo que permita a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva.

Las propuestas deberán ser coherentes con el marco normativo nacional y por tanto, acordes con los requerimientos del organismo nacional de acreditación (ONA – CONACYT) y de todas las otras instituciones rectoras en su materia.

7. INFORMES Y CALENDARIO DE ACTIVIDADES

La firma seleccionada deberá presentar los siguientes informes, sin que éstos sean limitativos, los mismos deberán ser recibidos a satisfacción por SENATUR:

6.1. Productos de la Fase I

6.1.1 Plan de Trabajo: a los 15 días de la firma del Contrato

<u>Primer informe:</u> a los 60 días de la firma del Contrato

6.1.2 Diagnóstico:

6.1.3 Propuesta de Mecanismos de institucionalización del SNCT

6.2. Productos de la Fase II

<u>Segundo Informe</u> a los 120 días de la firma del contrato

6.2.2 La Propuesta de Mecanismos de Institucionalización del Sistema.

6.2.2.a Plan Estratégico del Sistema Nacional de Calidad Turística

6.2.2.b Plan Operativo para el primer año de implementación

6.2.2.c Plan de Capacitación

<u>Tercer Informe</u> a los 210 días de la firma del contrato.

6.2.2 Informe de avance en la implementación de los mecanismos de institucionalización del SNCT

6.2.3 Informe de Sistematización de los aprendizajes

6.3. Productos de la Fase III

<u>Cuarto informe: a los 300 días de la firma del contrato.</u>

6.3.2 Informe de Sistematización de Aprendizajes

6.3.2 Informe sobre Batería de Herramientas técnicas para dar continuidad a la implementación del SNCT

Quinto Informe: a los 390 días de la firma del contrato.

6.3.3 Informe de Sistematización de Aprendizajes (Final)
6.3.2 Informe sobre Batería de Herramientas técnicas para dar continuidad a la implementación del SNCT (Final)

Informe Final: a los 480 días de la firma del contrato.

El cual debe contener información consolidada de todos los informes presentados durante la consultoría, en él se han de levantar las observaciones que hayan sido expuestas por la contratante al momento de la recepción y evaluación de cada uno de los informes entregados conforme al cronograma de entregas.

La Consultora deberá incluir las correcciones y/o ampliaciones realizadas por el equipo técnico evaluador de la Unidad Ejecutora del Programa, además del compilado de toda la información y documentación que demuestre el cumplimiento del producto requerido en el numeral 6.

El informe final deberá ser aprobado por el/la Coordinador/a General del Programa y el/la Directora/a Nacional del Programa, como así también deberá contar con la no objeción del BID.

Se presenta un cronograma de presentación de informes:

INFORMES	Meses															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Primer Informe																
Segundo Informe																
Tercer Informe																
Cuarto Informe																
Quinto Informe																
Informe Final																

8. PLAZO

El plazo total estimado para la realización de la presente consultoría es de diez y seis (16) meses, que se distribuyen de la siguiente forma: el Primer Informe: a los 60 días de la firma del contrato; el Segundo Informe: a los 120 días de la firma del contrato; el Tercer Informe a los 210 días de la firma del contrato; el Cuarto informe: a los 300 días de la firma del contrato; el Quinto Informe: a los 390 días de la firma del contrato y el Informe Final: a los 480 días de la firma del contrato.

9. SUPERVISION Y COORDINACION.

El trabajo de consultoría estará supervisado directamente por la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) y el Dpto. de Calidad de la Oferta Turística de la Dirección de Formalización Turística de la SENATUR, quienes aprobarán los informes preliminares y final de la consultoría.

Serán realizadas reuniones programadas entre la Firma Consultora, el/la Coordinador/a General del Programa y la Coordinadora del Componente II y el/a Director/a de la Dirección de Registro para revisar el avance de la ejecución de la consultoría.

10. PERFIL REQUERIDO DE LA FIRMA CONSULTORA

La firma consultora deberá reunir las siguientes condiciones:

- Deberá acreditar la ejecución de al menos 3 (tres) proyectos relacionados a diseño y/o implementación de Sistemas de Calidad Turística (de una duración mínima de seis meses) similares en los últimos 5 (cinco) años.

- Experiencia en la elaboración de Planes de Calidad Turística.

- Se valorará la experiencia específica en la implantación de sellos de diferenciación de la oferta turística y en estudios de diagnóstico.

Cabe mencionar que sólo se realizará la evaluación de la propuesta técnica y equipo de trabajo de las empresas que <u>conforman la lista corta</u>

Se asignará mejor puntuación a firmas extranjeras que contemplen a firmas paraguayas con participación en el contrato de servicios o la contratación de profesionales paraguayos. Esto será evaluado en el momento de presentación de propuestas técnicas, es decir aquellas que **<u>conforman la lista corta.</u>**

El equipo profesional básico/mínimo de la firma consultora, para desarrollar el trabajo deberá estar compuesto, como mínimo, de:

- Consultor Principal - Gerente de Proyecto)
- Consultor Experto en Calidad Turística
- Experto en Estudios de Diagnóstico
- Experto en Comunicación

Los consultores componentes del equipo de trabajo deberán contar con grado académico y experiencia certificada general y específica en la consultoría de referencia en el país y/o en el exterior.

Organización y dotación de personal

a) Área Gerencial

1. **Consultor Principal** (especialista en Planes de Calidad Turística): este profesional deberá contar con experiencia mínima de 10 años en calidad turística y desarrollo turístico y con experiencia en la dirección de proyectos de este tipo o directamente relacionados.

b) b) Profesionales y Especialistas Principales

1. **Consultor Experto en Calidad Turística:** profesional con al menos 10 años de experiencia profesional, con énfasis en el diseño e implementación de sistemas de calidad turística.
2. **Experto en Estudio de diagnóstico:** profesional con al menos 10 años de experiencia en diagnósticos de calidad turística.
3. **Experto en Estudio de comunicación:** profesional con al menos 10 años de experiencia en comunicación turística.

11. FORMA DE PAGO

El Presupuesto estimado de U$D300.000 (dólares americanos trescientos mil) Este monto incluye todos los impuestos conforme a la legislación local.

Como se prevé que el contrato sea ejecutado durante varios ejercicios fiscales, la vigencia del mismo en los sucesivos ejercicios fiscales estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria y financiera de la SENATUR establecida en el Presupuesto General de la Nación.

El Contrato será bajo la modalidad de suma alzada, por lo que en el importe total se incluyen todos los gastos que sean necesarios para el logro del producto esperado

El monto total convenido será cancelado de acuerdo al siguiente detalle, dentro de los 30 días de aprobados los informes.

Contra presentación y aprobación del Primer Informe	10%
Contra presentación y aprobación del segundo informe	10%
Contra presentación y aprobación del tercer informe	20%
Contra presentación y aprobación del cuarto informe	20%
Contra presentación y aprobación del quinto informe	20%

Contra presentación y aprobación del informe final	20%
Total	100%

11.- Condiciones Especiales.

Todos los informes, diseños, presentaciones, investigaciones, datos, impresiones y trabajos que produzca la Firma Consultora para realización de los trabajos recogidos en los presentes términos de referencia serán propiedad de SENATUR, organismo ejecutor del Programa Nacional de Turismo de Paraguay, y del Banco. Así como todos los borradores y materiales obtenidos durante la consultoría deberán ser entregados a la Unidad Coordinadora del Programa (UCP) al concluir la misma. La firma consultora no podrá publicar o hacer otro uso de tales materiales sin la aprobación previa por escrito de SENATUR y del Banco.