

Proyecto

Enhancing SUStainable tourism attraction in small fascinating med TOWNS – SuSTowns

**Priority Axis 3: Protecting and promoting Mediterranean natural and cultural
resources.**

**Specific Objective 3.1: To enhance the development of a sustainable and
responsible coastal and maritime tourism in the MED Area.**

Términos de Referencia (TdR)

Formación sobre Gestión de la Calidad Total (TQM) y turismo sostenible para grupos de acción local.

Project Partner in charge: PP1 MUSOL foundation

Project partners involved: -

1. ENTIDAD CONTRATANTE

MUSOL nace en 1998 de la mano de un grupo de funcionarios, profesionales, expertos e investigadores que centran sus intereses y carreras profesionales en el ámbito de la administración local española.

Desde su fundación, MUSOL tiene una vocación dirigida al trabajo con los entes locales, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los actores locales y su papel en el desarrollo local. A lo largo de los años MUSOL ha diversificado su acción, desde el punto de vista geográfico y sectorial. Sin embargo, la organización reafirma su ambición de constituir una referencia en el trabajo con los entes públicos y las organizaciones locales de España y el resto de Europa, África y América Latina.

En MUSOL promovemos el desarrollo sostenible, desarrollando y fortaleciendo las capacidades tanto de los gobiernos regionales y locales como de la sociedad civil española y europea, de África y América Latina, todo ello en el marco de los procesos de desarrollo, descentralización y participación vigentes en los países destinatarios de nuestra actividad.

En el macrosector estratégico de MUSOL denominado “MUSOL desarrollo – Europa” y definido en el plan estratégico de la fundación para el período 2020-2023, junto con otros socios, la Fundación MUSOL está implementando un proyecto sobre Turismo Sostenible en el Mediterráneo (SuSTowns).

2. ANTECEDENTES

Descripción resumida del proyecto.

La Fundación MUSOL forma parte del consorcio del proyecto “Enhancing SUSTainable tourism attraction in small fascinating med TOWNS – SuSTowns” (en adelante, SuSTowns), financiado por los fondos FEDER e IPA en el marco de la 3ª convocatoria para proyectos modulares del programa Interreg MED 2014-20 (UE).

La Fundación MUSOL forma parte del consorcio del proyecto liderado por ANCI Lazio (Italia) y conformado por otros 10 socios que ejecutan el proyecto en 7 países (Slovenia, Grecia, Albania, Italia, España, Croacia, Portugal): BSC, Business Support Centre, Kranj (Slovenia), Development agency of eastern Thessaloniki’s local authorities – Center for the development of human resources and the support of local economy (Grecia), Association of Albanian Municipalities (Albania), The most beautiful villages of Italy (Italia), Federación aragonesa de municipios comarcas y provincias (España), Island Development Agency Ltd (Croacia), University of Algarve (Portugal), Make it Better, Association for Innovation & Social Economy (Portugal).

El proyecto pretende desarrollar herramientas de planificación y gestión del turismo que eviten el declive de los pequeños pueblos del mediterráneo promoviendo un turismo sostenible y de calidad. Capitalizando las herramientas existentes y aplicando a las políticas públicas las técnicas más innovadoras de la gestión de la calidad total (Metodología Total Quality Management), el proyecto impulsará procesos participativos de planificación y promoción de pequeños pueblos con encanto del Mediterráneo anteriormente seleccionados, basándose en el principio de sostenibilidad y en la valorización del patrimonio cultural local.

El proyecto se dirige a 445 actores entre entidades públicas a nivel local, autonómico y nacional y organizaciones de la sociedad civil de Italia, España, Albania, Grecia, Eslovenia, Croacia y Portugal. En particular, la Fundación MUSOL trabajará en la isla de Mallorca con dos municipios

piloto (Ses Salines y Montüiri) en los que se elaborarán planes de acción local de promoción del turismo sostenible para prevenir y hacer frente al declive del turismo utilizando la metodología del Total Quality Management y un enfoque participativo. De acuerdo a los planes de acción local, en cada municipio piloto se diseñará un producto/paquete/itinerario de turismo sostenible que será promovido a través de campañas de marketing. Posteriormente, se difundirán los aprendizajes generados en los municipios piloto a nivel nacional e internacional a través de seminarios, cursos y prestando asesoramiento a nuevos municipios que quieran adherirse al proyecto. Además, dichos aprendizajes se sistematizarán y se incorporarán a un modelo de turismo sostenible que se propondrá a las autoridades autonómicas junto con recomendaciones de mejora de las políticas públicas de turismo sostenible. Tanto el modelo como las recomendaciones serán objeto de difusión.

Antecedentes del servicio contratado

La Fundación MUSOL, además de implementar las actividades de los diferentes componentes del proyecto en la Isla de Mallorca, es el socio responsable del paquete de trabajo 3 – testing (WP3). Por lo tanto, la Fundación MUSOL está encargada de coordinar la ejecución de todas las actividades relativas al WP3 en todos los países del consorcio y es responsable de la ejecución de las mismas en los municipios pilotos de las Islas Baleares (Mallorca), es decir Montüiri y Ses Salines.

Las acciones principales que se llevarán a cabo en el marco del WP3 son las siguientes:

- Elaboración de una metodología para aplicar el enfoque de la gestión de la calidad total (TQM) en la gobernanza y la gestión del turismo sostenible en áreas escasamente pobladas. Dicha metodología es adoptada por todos los miembros del consorcio (I fase);
- Apoyo a las autoridades locales, al sector privado (empresas de turismo, etc.) y otros actores interesados (ej. organizaciones de la sociedad civil) en la creación de un grupo de acción local. Fundación MUSOL es responsable de la creación de grupos de acción local en los municipios pilotos de Montüiri y Ses Salines en Mallorca (II fase);
- Formación a los grupos de acción local relativa a la gestión de la calidad total (TQM), el turismo sostenible y a la metodología aplicada por el proyecto (III fase);
- Los grupos de acción local creados y formados, elaboran los planes de acción local cuyo objetivo es definir las acciones y tomar medidas para hacer frente y/o prevenir de forma conjunta el declive del turismo en su entorno a través de la elaboración de productos turísticos sostenibles e innovadores (IV fase).

La presente consultoría se enmarca en la III fase anteriormente descrita.

3. OBJETIVOS Y PRODUCTO

Objetivo general

Llevar a cabo formaciones para los grupos de acción local creados en los (2) municipios pilotos en Mallorca sobre la Gestión de la Calidad Total (TQM) y el turismo sostenible. La formación relativa al TQM permitirá a los diferentes actores involucrados en los grupos de acción local la elaboración de planes de acción local para hacer frente y prevenir el declive del turismo.

Objetivos específicos

- Desarrollar una formación presencial y capacitar en tema de turismo sostenible en las islas del Mediterráneo con especial énfasis en las islas Baleares;
- Desarrollar una formación presencial y capacitar sobre la gestión de la calidad total en el sector turístico;

Resultados esperados

Una vez que los integrantes de los grupos de acción local hayan participado al curso de formación, cuentan con las competencias y conocimientos adecuados en Gestión de la Calidad Total y turismo sostenible y serán capaces de diseñar e implementar planes de acción local de turismo sostenible en sus respectivos entornos. Asimismo, facilitará la difusión de la Gestión de la Calidad Total en el sector privado, promoviendo su aplicación en la gestión de las empresas turísticas de los municipios piloto.

Producto principal

1 curso de formación presencial divididos en los siguientes módulos:

- Módulo I: El turismo sostenible en las Islas del mediterráneo/en las Islas Baleares;
- Módulo II: La gestión de la calidad total en el sector turístico y su vinculación con el turismo sostenible;

4. LINEAMIENTOS DE LA FORMACIÓN TQM

Grupo meta

El público meta de la formación está representado por:

- Los grupos de acción local formados en el marco del proyecto en los dos municipios pilotos de Mallorca. En particular, la formación estará dirigida a: autoridades públicas locales, operadores turísticos, organizaciones de la sociedad civil (ámbito turístico).
- Cualquier otro actor del sector turístico y de la administración pública local interesado en formarse sobre Turismo sostenible y TQM

Por lo tanto, si bien la formación está especialmente dirigida a los grupos de acción local que se han creados en el marco del proyecto, se pretende llegar a un público más amplio de actores potencialmente interesados.

Gracias a la formación que los grupos de acción local recibirán, podrán poner en marcha planes de acción local para el turismo sostenible, así como diseñar y promover los productos/itinerarios/paquetes de turismo sostenible en su zona de interés.

Los enfoques

La formación estará enfocada en:

- La **gestión de la calidad total**. El proyecto SuSTowns prevé la aplicación del TQM como elemento innovador. Dicha opción metodológica se basa en consideraciones relacionadas con las características del TQM, que hace de éste un enfoque útil para la gestión del turismo sostenible (es decir para mejorar la gestión de las empresas del sector turístico) y también para la gobernanza del turismo sostenible. De acuerdo a Filippi (2016, 81),

“La gestión de la calidad total, en general, se posiciona como un enfoque de gestión de la calidad funcional a la gobernanza. Sus principios son coherentes con la gobernanza, y las prácticas y técnicas asociadas a dichos principios contribuyen a establecer un modelo de gestión pública basado en la gobernanza” (Filippi, 2016, 81).

- La **sostenibilidad del turismo, singularmente, en los pequeños centros o pueblos**. La formación tendrá que ser didáctica y sencilla en cuanto será aplicada por municipios con escasos recursos económicos y técnicos. Al mismo tiempo, la metodología de la formación tendrá que hacer referencia al principio de sostenibilidad económica, social, ambiental y cultural (4º pilar promovido por la Asociación Mundial de Ciudades y Gobiernos Locales Unidos – CGLU, que asume especial relevancia a la hora de promover el turismo en pequeños pueblos).

Contenido mínimo de la formación con los cuales deberá contar la formación son:

Sección Teórica (4 horas aprox.):

- Módulo I:
 - ¿Qué es el turismo sostenible?
 - El turismo sostenible en las Islas del mediterráneo/en las Islas Baleares. Relevancia, tendencias y datos.
- Módulo II:
 - La gestión de la calidad total (TQM). Conceptos y herramientas.
 - Aplicaciones del TQM en el sector turístico. Ejemplos prácticos;
 - Vinculación del TQM con el turismo sostenible (sostenibilidad económica, social, ambiental y cultural).

Metodología de la formación:

La formación propuesta por la consultoría, tendrá que ser dinámica y participativa. El consultor/la consultora tendrá que definir el material a utilizar durante la formación.

Actividades principales a realizar

- Elaboración de la propuesta conceptual del curso según los términos establecidos por Fundación MUSOL y el proyecto SusTowns;
- Diseño de la metodología de la formación;
- Definición en detalle de los módulos de la formación y los objetivos del aprendizaje. Se incluirá en la propuesta casos prácticos de éxito referidos a la región mediterránea;
- Definición de las competencias y habilidades que los y las participantes deberán adquirir al completar la formación;
- Redacción de la bibliografía utilizada para el diseño de cada módulo de la formación;
- Diseño de una encuesta de satisfacción de la formación;
- Dictar la formación durante la segunda quincena de abril/primera de mayo.
- Redacción de los informes finales de las formaciones realizadas.

Lugar de la formación

Las formaciones se desarrollarán en la isla de Mallorca (Baleares) en los municipios de Montuiri y Ses Salines.

5. PRODUCTOS, CRONOGRAMA Y PAGO

Productos esperados:

Producto 1: Presentación de propuesta conceptual de la formación, plan de trabajo, propuesta de cronograma de actividades.

Producto 2: Borrador I - diseño del contenido de la formación y metodología aplicada y plantillas de evaluación de la formación.

Producto 3: Versión definitiva: diseño del contenido de la formación y metodología aplicada, plantillas de evaluación de la formación. Definir material a utilizar durante la formación.

Producto 4: Formaciones presenciales en Mallorca (Montuiri y Ses Salines). A realizarse según indicaciones de MUSOL y el cronograma propuesto y validado en el producto 1 (indicativamente en la segunda quincena de abril y la primera quincena de mayo).

Producto 5: Informes de la actividad formativa y sistematización de las evaluaciones de la formación.

Cronograma

PRODUCTO	PLAZOS
Producto 1	A los 6 días naturales de la firma del contrato.
Producto 2	A los 10 días naturales a partir de la entrega de los comentarios por parte de MUSOL al producto 1.
Producto 3	A los 7 días naturales a partir de la entrega de los comentarios por parte de MUSOL al producto 2.
Producto 4	Segunda quincena de abril / primera quincena de mayo
Producto 5	A los 10 días naturales de la finalización de las formaciones presenciales.

Criterios de evaluación de las propuestas

Además de los criterios obligatorios definidos en la carta de invitación a licitar, se evaluarán las ofertas recibidas según los siguientes criterios de méritos:

<u>Méritos</u>	<u>Criterio de evaluación</u>	<u>Puntuación máxima</u>
Experiencia en el uso de la Gestión de la Calidad Total en el sector del turismo	0,5 puntos x semestre trabajado Gestión de la Calidad Total en el sector del turismo. Solo se considerarán los semestres que excedan el año de experiencia solicitado como	Máximo 5 puntos

	requisito en la carta de invitación a licitar.	
Experiencia en turismo sostenible.	0,5 punto x semestre trabajado en turismo sostenible, que exceda el año de experiencia solicitado como requisito en la carta de invitación a licitar.	Máximo 5 puntos
Experiencia en el sector del turismo sostenible del área geográfica de referencia (Islas Baleares)	1 punto x semestre trabajado en proyectos de turismo sostenible en Baleares	Máximo 5 puntos
Propuesta conceptual y metodológica y del programa de la formación	Calidad de la propuesta conceptual y metodológica y del programa de la formación.	Máximo 30 puntos
Oferta económica	Precio	Máximo 60 puntos (la oferta más baja obtendrá 60 puntos; el resto se valorará proporcionalmente).

Solicitud y forma de pago

Véase carta de invitación a licitar.

6. BIBLIOGRAFÍA

Filippi, F., 2016. Gestión de la calidad total y calidad de la democracia. Coincidencias y sinergias entre la gestión de la calidad total y la gobernanza en las administraciones locales. COSITAL: Madrid.

La bibliografía se refiere a los textos citados en los presentes términos de referencia. El adjudicatario utilizará la bibliografía que considere necesaria.