

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CREACIÓN DE PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS TURÍSTICAS SOSTENIBLES EN EL DESTINO AMBROZ-CÁPARRA Y CAPACITACIÓN DEL EMPRESARIADO

I. ANTECEDENTES

La Diputación de Cáceres, a través del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo, es la responsable de la ejecución del Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra, en virtud del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría de Estado de Turismo, la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura y la Diputación de Cáceres publicado en el B.O.E de fecha 12 de diciembre de 2020.

El plan persigue hacer del destino, un destino turístico inteligente y un referente del ecoturismo, la cultura y el bienestar en el medio rural en Extremadura, contemplando actuaciones de creación de equipamientos y servicios turísticos atractivos y rentables para diversificar la oferta turística, al tiempo que integrar la sostenibilidad en el desarrollo turístico de la comarca -a través de la innovación, el uso de la tecnología, la mejora de la accesibilidad y la capacidad de gobernanza del destino-, con el fin de desestacionalizar la demanda turística y promover la mejora del posicionamiento en los mercados de este destino turístico. Con el fin primordial de generar empleo para combatir la despoblación y afrontar el reto demográfico provincial.

Entre las actuaciones aprobadas en el proyecto dentro del eje de Propuesta de Valor Sostenible se encuentra la **Creación de productos y experiencias turísticas sostenibles en el destino Ambroz-Cáparra** dentro del sub-eje de actuación Producto sostenible, acción 2.2.4.

El objetivo de esta acción es desarrollar la estrategia estructurante de productos y servicios turísticos basada en los recursos endógenos del destino y de base sostenible a nivel económico, social y medioambiental. Se pretende así desarrollar el destino Ambroz-Cáparra y crear al mismo tiempo motivos de atracción basándonos en los recursos singulares y vertebradores del territorio (agua, caminos históricos y mosaico de paisajes), que le permita diferenciarse de otros destinos rurales. En este contexto, y con el fin de mejorar el posicionamiento de Ambroz-Cáparra como destino turístico, la Diputación de Cáceres aboga por el desarrollo de un turismo sostenible respetuoso con el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a la generación de ingresos y empleo para la población local.

El análisis del Plan Estratégico de Marketing Turístico Sostenible de la provincia de Cáceres 2020-2030 (https://issuu.com/turismocaceres/docs/dip_cc_plan_marketing_baja) indica que la provincia de Cáceres es uno de los territorios con más potencial turístico del interior de España, poco conocida



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página I de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2d47a36550261d8b>

Firmado por: MARIA DEL CARMEN ALONSO MERINO
 Cargo: Técnico Administración Empresas
 Fecha: 21-07-2021 12:41:51

Firmado por: FRANCISCO RIVERO CORTES
 Cargo: Técnico Gestión y Administración General
 Fecha: 21-07-2021 15:09:23

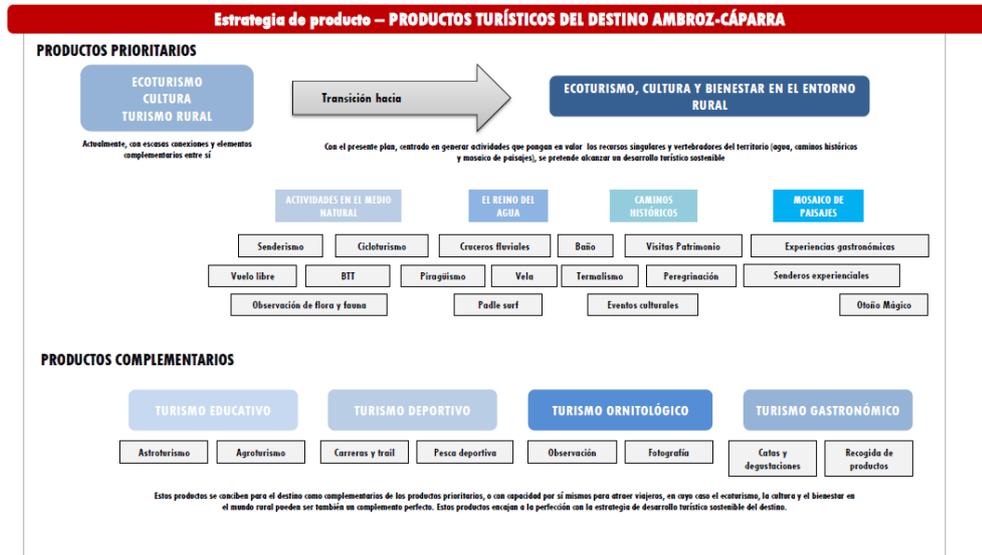
en los mercados emisores más próximos y una gran desconocida en los mercados más lejanos. Abren nuevas oportunidades al destino provincia de Cáceres desde el punto de vista del marketing turístico la mayor concienciación por el medioambiente y la sostenibilidad en general, la fragmentación de las motivaciones turísticas, la aparición de nuevos segmentos de demanda entre los que pueden tener un interés especial para la provincia de Cáceres los “best-agers” y los “LOHAS” (Estilos de Vida Sanos y Sostenibles “Life styles of Health and Sustainability”); el mayor interés por destinos menos masificados, más auténticos y más tranquilos—en definitiva, más “slow” y, por supuesto, todo el nuevo mundo digital que ha “revolucionado” el marketing turístico de los destinos y empresas turísticas en los últimos cinco años.

En el ámbito de la estrategia de producto, se han definido 5 grandes productos turísticos provinciales alineados con la sostenibilidad del destino: Cáceres Natura-Ecoturismo, Bienestar en el medio rural, Cáceres 100% Cultura e Identidad, Paisajes y sabores gastronómicos y Cáceres Patrimonio, los cuales incluyen o se complementan con otros productos turísticos más específicos que incluyen actividades o modalidades más concretas dirigidas a segmentos y nichos de mercado más definidos.

GRANDES PRODUCTOS TURÍSTICOS PROVINCIALES					
Cáceres Natura-Ecoturismo	Bienestar en el Medio Rural	100% Cáceres, Cultura e Identidad	Paisajes y sabores Gastronómicos	Cáceres Patrimonio	
PRODUCTOS TURÍSTICOS ESPECÍFICOS					
Observación de Flora y Fauna	Senderismo	Turismo de pesca	Escapadas Culturales	Enoturismo	Geoturismo
Fotografía de Naturaleza	Cicloturismo	Turismo cinegético	Touring / Circuitos Culturales	Agroturismo	Rural Meetings & Incentives:
Turismo Ornitológico	BTT	Turismo ecuestre	Turismo Religioso	Oleoturismo	
Astroturismo	Otras formas de turismo activo	Turismo de Golf	Termalismo	Ruta del Ibérico	
Turismo acuático	Turismo deportivo	Turismo idiomático	Special Interest	Ruta del Queso	

La estrategia de producto en el **destino Ambroz-Cáparra** apuesta por productos turísticos singulares que aúpen el territorio a la cabeza de los destinos rurales de Extremadura. Se considera prioritario apostar por todos los productos relacionados con el bienestar en el mundo rural, el ecoturismo y la cultura que nos permitan conectar los recursos transversales (agua, caminos históricos, mosaico de paisajes) con el esfuerzo de innovación y modernización que los agentes del territorio están llevando a cabo en los últimos años para conseguir un destino turístico sostenible.





En el año 2014 el Valle del Ambroz y Tierras de Granadilla unieron sinergias en el marco de un plan de desarrollo turístico (Plan de promoción y comercialización turística) impulsado por el Gobierno de Extremadura y la Diputación de Cáceres, para promocionar de forma conjunta este destino turístico, basado en cinco ejes de actuación: creación de una identidad del territorio para la promoción del destino; creación e impulso de productos turísticos; mejora de la oferta turística; acciones de promoción y comercialización; y acciones de seguimiento y evaluación del plan e impacto en el territorio.

Fruto de este plan, entre otros, se creó la marca del destino (Ambroz-Cáparra Destino Ecoactivo), se elaboró la carpeta informativa de los recursos turísticos del destino (https://issuu.com/turismocaceres/docs/recursos_turisticos_ambroz_caparra), se crearon productos turísticos ligados al turismo cultural y al turismo ecoactivo (senderismo y BTT) y se publicó un catálogo de experiencias turísticas (https://issuu.com/extremadura_tur/docs/experiencias_ambroz-caparra_esp).

A día de hoy, si bien se han realizado acciones conjuntas, es necesario apostar por una estrategia de productos turísticos experienciales, diferenciados, singulares y sostenibles que ponga en valor la propia idiosincrasia y valores turísticos del destino Ambroz-Cáparra y que refuerce su posicionamiento con el fin de convertir el destino en un referente del ecoturismo, la cultura y el bienestar en el medio rural, alineada con la estrategia provincial.



Mediante esta actuación se quiere estructurar, diversificar y promocionar la oferta turística de Ambroz-Cáparra mediante el desarrollo de productos y experiencias turísticas e impulsar la participación de las empresas en clubes de productos turísticos para dar sentido en su conjunto y al proyecto turístico de desarrollo del destino con distintas figuras de protección y numerosos y variados recursos con la implicación de las empresas turísticas y actividades anexas, contribuyendo a la mejora de la competitividad del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo, a la mejora del posicionamiento de Ambroz-Cáparra en segmentos estratégicos y al uso sostenible del territorio poniendo en valor sus señas de identidad y reforzando el sentimiento de pertenencia de sus habitantes.

El informe ejecutivo del proyecto está disponible para su consulta en la url: <https://www2.dip-caceres.es/temas/desarrollo-sostenible/desarrollo-sostenible/pst/caparra/proyecto.html>

II. OBJETIVO DEL CONTRATO

- 1.- Ordenar la oferta turística del destino y crear productos atractivos, sostenibles y singulares que permitan desarrollar la oferta del destino de una forma integral, diferencial y especializada relevante para el público interesado en los productos del destino Ambroz-Cáparra.
- 2.- Crear un catálogo de experiencias sostenibles para ponerlo a disposición del visitante para aumentar el número de visitas y la estancia media del turista.
- 3.- Impulsar la participación de las empresas del territorio en clubes de producto turístico (Club de Ecoturismo, Club Birding, Ruta del Queso, Ruta del Aceite...)
- 4.- Mejorar e incrementar la presencia, difusión y comercialización de los productos turísticos de Ambroz-Cáparra mediante la utilización de:
 - canales comerciales, grandes tour-operadores del sector y agencias de viajes.
 - canales de promoción.
- 5.- Generar una demanda turística sostenida y sostenible a lo largo del año y tener capacidad para distribuir los flujos turísticos por todo el destino Ambroz-Cáparra.
- 6.- Capacitar al empresariado dotándole de herramientas para la creación de productos y vivencias sostenibles, su promoción y comercialización.

III. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta licitación es contratar la asistencia técnica de una empresa de consultoría con contrastada experiencia en el diseño, creación, desarrollo y gestión de productos turísticos sostenibles y vivencias que lleve a cabo el diseño, creación y desarrollo de los productos turísticos identificados como prioritarios y complementarios en el Plan Estratégico de Marketing Turístico



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 4 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2d47a36550261d8b>

Firmado por: MARIA DEL CARMEN ALONSO MERINO
 Cargo: Técnico Administración Empresas
 Fecha: 21-07-2021 12:41:51

Firmado por: FRANCISCO RIVERO CORTES
 Cargo: Técnico Gestión y Administración General
 Fecha: 21-07-2021 15:09:23

Sostenible de la provincia de Cáceres para el destino Ambroz-Cáparra partiendo de la definición realizada en mencionado Plan y la definición y creación de como mínimo 15 vivencias top a promocionar para cada categoría de producto prioritario y 5, al menos, de los productos complementarios, en función de la priorización de recursos. (Para obtener la versión completa del Plan de Marketing de las comarcas Ambroz y Trasierra-Tierras de Granadilla y del Plan de Sostenibilidad Turística Ambroz-Cáparra deberán remitir un correo electrónico a mcalonso@dip-caceres.es con copia a gmorales@dip-caceres.es aceptando las condiciones reflejadas en el documento anexo I).

Comprende además la capacitación del empresariado, el posicionamiento, promoción y comercialización de los productos desarrollados y vivencias creadas.

IV. ÁMBITO TERRITORIAL

El trabajo se realizará en el ámbito territorial del Plan de Sostenibilidad Turística Ambroz-Cáparra, que comprende los siguientes 23 municipios:

Abadía, Ahigal, Aldeanueva del Camino, Baños de Montemayor, Cabezabellosa, Casas del Monte, Cerezo, Gargantilla, Guijo de Granadilla, Hervás, Jarilla, La Garganta, La Granja, Marchagaz, Mohedas de Granadilla, Oliva de Plasencia, Palomero, La Pesga, Santa Cruz de Paniagua, Santibáñez el Bajo, Segura de Toro, Villar de Plasencia y Zarza de Granadilla.

V. TRABAJOS A DESARROLLAR.

1. OBJETIVOS

- Identificar a empresarios y entidades tractoras del turismo con potencial de desarrollo en el corto y medio plazo.
- Identificar y seleccionar los productos turísticos con mayores posibilidades de éxito en base a la innovación, disponibilidad, accesibilidad y adecuación de los recursos turísticos del territorio.
- Configurar junto a empresarios y entidades los productos turísticos competitivos y sostenibles e impulsar la creación de vivencias que se adapten a los intereses y necesidades de la demanda potencial, buscando la colaboración entre empresas para diseñar las mismas de forma conjunta y sostenible en el tiempo.
- Identificar y justificar los mercados y segmentos de demanda objetivo para los productos turísticos a configurar y vivencias a crear.
- Identificar los canales comerciales más apropiados para la comercialización de los productos turísticos y vivencias de Ambroz-Cáparra.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 5 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2d47a36550261d8b>

- Dinamizar la oferta turística del destino Ambroz-Cáparra a través del impulso de la comercialización y la mejora del posicionamiento del destino mediante actuaciones promocionales.
- Diseñar estrategias comerciales y programas de actuaciones en materia de comercialización online y a través de intermediación, para la venta de los productos turísticos y vivencias de Ambroz-Cáparra.
- Diseñar estrategias de promoción y comunicación offline y online de los productos turísticos y vivencias de Ambroz-Cáparra.
- Identificar el ente de gestión más adecuado para la gestión futura de los productos turísticos según el tejido empresarial presente en el territorio.
- Capacitar al empresariado, entre otras materias: recursos turísticos del destino, creación de productos y vivencias turísticas sostenibles, herramientas para la promoción y comercialización, herramientas para la prestación de servicios conforme a las nuevas tendencias y necesidades del turismo.

2. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de todas las fases, la empresa adjudicataria deberá realizar un proceso participativo, de apoyo, asesoramiento y tutorización continua mediante reuniones presenciales en el territorio Ambroz-Cáparra, sesiones virtuales y talleres de trabajo grupales e individuales con los agentes del territorio implicados y la Diputación de Cáceres, consensuando con ellos los trabajos para maximizar los recursos disponibles en el territorio, así como las entrevistas y contactos necesarios para el desarrollo del trabajo.

Como mínimo, se llevarán a cabo para cada uno de los trabajos las siguientes sesiones, así como cuantas otras se estimen necesarias por la persona responsable del seguimiento del contrato atendiendo a la evolución de las prestaciones objeto del contrato y de los resultados esperados.

→ Comunicación del proyecto a todos los agentes

Se presentará el proyecto a todos los agentes públicos y privados del territorio identificados invitándolos a participar en la iniciativa. El objetivo consiste en sumar empresas al proyecto, con espíritu innovador para la creación de los productos propuestos y creación de vivencias turísticas.

Para ello se llevarán a cabo:

-Dos jornadas de presentación en el destino, previa convocatoria de todos los agentes que operan en el destino. Esta actuación se coordinará con la persona responsable de Diputación y con las personas designadas en el territorio.



- Visitas individualizadas y personalizadas a los agentes más representativos.
- La adhesión formal de las empresas interesadas al proyecto.
- Sesión online para conocer los productos y vivencias de otros destinos y clubes de producto turísticos.

Igualmente, la empresa habilitará un sistema de participación online para que cualquier empresario y/o agente turístico que lo desee pueda realizar aportaciones.

→ **Diagnóstico. Caracterización de la oferta**

En esta fase la adjudicataria visitará el destino Ambroz-Cáparra para conocer de primera mano la oferta y los recursos, y recogerá todo el fondo documental turístico y de desarrollo sostenible existente y celebrará reuniones y entrevistará a los agentes públicos y privados del destino (entidades locales, asociaciones y agentes de los municipios Ambroz-Cáparra, empresas de actividades turísticas que operan en el destino...) para identificar los recursos, establecimientos, equipamientos, eventos y experiencias existentes y valorar su potencial de atracción.

Realizará una sesión presencial de presentación de resultados y hoja de ruta a seguir.

→ **Creación de productos**

La empresa adjudicataria realizará jornadas/talleres teórico-práctico de sensibilización y formación al empresariado y agentes del sector turístico e implicados en el desarrollo del producto. Estos talleres de desarrollo del producto tendrán en cuenta, como mínimo los siguientes aspectos: objetivos, estructura y contenidos, público objetivo, recursos integrantes, oferta experiencial, mapa de la oferta seleccionada, características de la demanda y requisitos de la oferta para atenderla, interpretación/conceptualización del producto, promoción y comercialización, así como cualquier otra materia que la empresa adjudicataria considere necesaria.

El objetivo es dar a conocer el proceso, el procedimiento a seguir, los resultados esperados y buscar la participación y el consenso de los actores locales involucrados.

- ✓ Nº de sesiones: 2
- ✓ Nº de participantes: 30 aproximadamente.
- ✓ Nº horas por sesión (mín.): 3 horas.
- ✓ Lugar y fecha de celebración: a determinar entre la empresa adjudicataria y la Diputación de Cáceres. La gestión del local de celebración será a cargo de la Diputación de Cáceres.

Atendiendo a las características y singularidades de los productos prioritarios y complementarios, se realizarán además **talleres temáticos** de los productos turísticos a fin de que los empresarios y emprendedores conozcan las características y potencialidades de cada producto a fin de articular los



recursos integrantes de los mismos (recursos, equipamientos, empresas, recursos intangibles, eventos, equipamientos...), determinar la oferta existente e identificar otras que pudieran surgir y definir los elementos más emocionales e identitarios de los mismos.

Igualmente durante esta fase la empresa adjudicataria llevará a cabo cuantas entrevistas, sesiones de tutorización individual o visitas in situ sean necesarias para el correcto desarrollo de los trabajos a realizar en esta fase.

En algunos productos, dadas sus características, será necesario conocer y contactar con agentes externos al territorio, como FEDME, IMBA asociaciones temáticas relacionadas con el producto, etc.

Una vez definidos todos los productos se hará como mínimo una sesión informativa sobre los nuevos productos creados dirigida al tejido empresarial, asociaciones, personal técnico de la administración pública y demás agentes implicados del sector turístico del territorio.

→ Co-Creación de vivencias

La empresa realizará al menos dos sesiones presenciales de sensibilización y formación al empresariado y agentes del sector turístico para la creación de las vivencias, además de las entrevistas, visitas técnicas, reuniones, etc., que sean necesarias para el correcto desarrollo de los trabajos.

Además de dar atención continuada durante todo el proceso de creación de experiencias, realizará al menos dos micro-consultorías de 1 hora de duración a cada una de las empresas participantes en el proyecto para diseñar y adaptar las vivencias que se integren en cada producto creado en línea con la estrategia marcada en cada uno de ellos.

Se creará una dinámica de trabajo con todos los agentes y empresas implicadas en el proyecto, con la finalidad de:

- Establecer sinergias y colaboración entre las empresas, en función de los servicios y/o productos que cada una ofrezca, para la formulación de experiencias conjuntas y sostenibles en el tiempo.
- Constituir un foro de debate y asesoramiento técnico para la creación de experiencias.
- Identificar nuevas experiencias que se puedan desarrollar, teniendo en cuenta que se trata de un destino aún no consolidado, y nos otorga la oportunidad de plantear la sostenibilidad desde el principio, como ventaja competitiva.
- Identificar oportunidades empresariales en torno al desarrollo de los eventos ya programados durante el año.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 8 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

- Actualizar con criterios de sostenibilidad las experiencias existentes.

Una vez concluida esta fase la empresa realizará dos jornadas de transmisión divulgativa para transmitir los resultados del trabajo final, una de las jornadas dirigidas a técnicos de turismo y otra a agentes del sector turístico.

→ **Promoción y comunicación. Comercialización**

Se organizará y desarrollará como mínimo un workshop-encuentro profesional o ronda de presentaciones de la oferta turística de Ambroz-Cáparra en un centro emisor clave. La empresa adjudicataria deberá encargarse de la convocatoria de empresarios, contacto con agencias y medios de comunicación, así como todas las necesidades técnicas para la organización de este evento.

→ **Presentación de resultados**

Se llevarán a cabo, como mínimo, dos sesiones de presentación de resultados en el destino y en Cáceres capital.

→ **Capacitación al empresariado y agentes locales participantes en el proyecto**

Se llevará a cabo un proceso de capacitación destinado a los participantes del proyecto, y al menos en las siguientes materias: recursos del destino, producto sostenible, técnicas de atención al cliente, nuevas tendencias de gestión, e-commerce, técnicas de venta y conversión.... Tendrán formato webinar y/o presencial.

La empresa adjudicataria se encargará de la identificación de participantes y del diseño de contenidos, desarrollo y ejecución de las mismas. Las acciones formativas y de capacitación que se impartan serán las aprobadas a la empresa adjudicataria atendiendo a la propuesta presentada.

Situación Covid-19

Ante la situación sanitaria actual provocada por la pandemia de la Covid-19, si las condiciones sanitarias no permiten la celebración de estas entrevistas, reuniones y sesiones informativas, formativas, de capacitación y transferencia de conocimientos en formato presencial, estas podrán sustituirse por sesiones online organizadas por la empresa adjudicataria en coordinación con la persona designada del seguimiento y ejecución del contrato.

3. FASES DEL TRABAJO

Para la correcta realización del servicio que se pretende contratar, es necesario acometer, como mínimo, los trabajos que a continuación se relacionan, además de la propuesta de trabajo realizada por la empresa adjudicataria.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 9 de 27

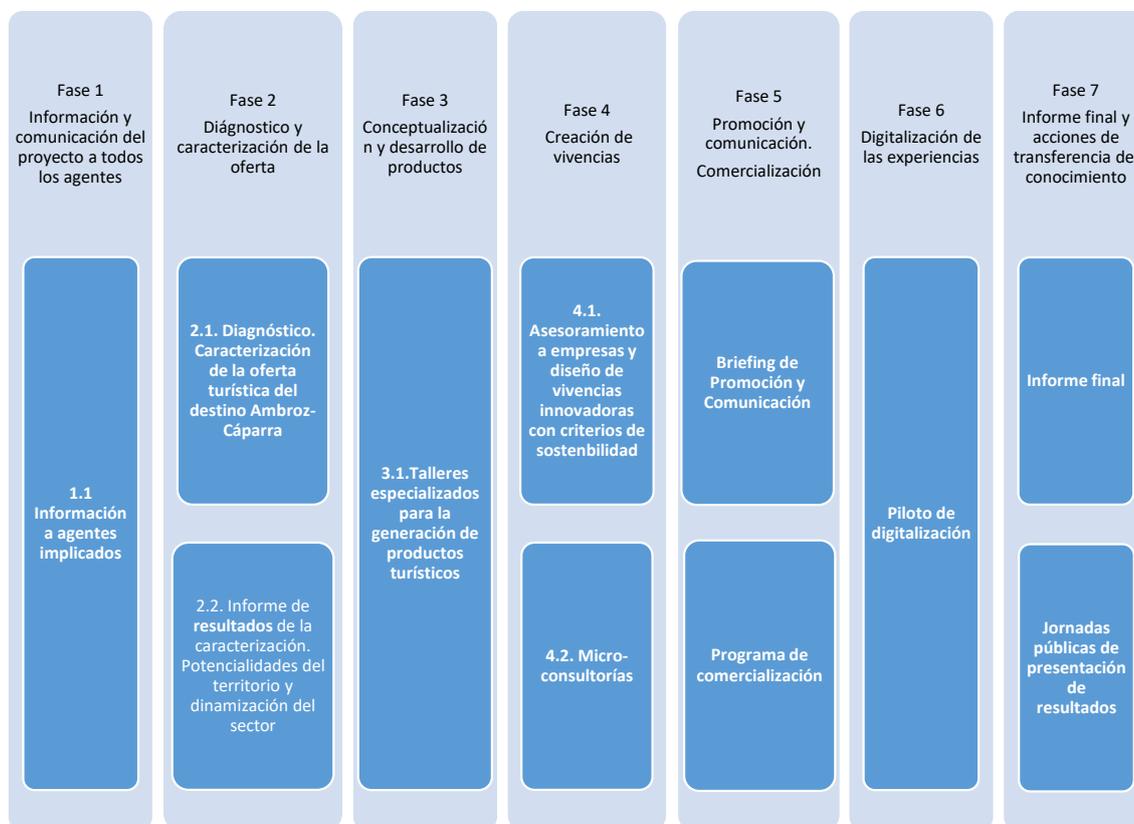


Código de verificación : 2d47a36550261d8b

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2d47a36550261d8b>

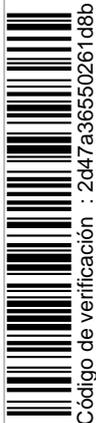
Firmado por: MARIA DEL CARMEN ALONSO MERINO
Cargo: Técnico Administración Empresas
Fecha: 21-07-2021 12:41:51

Firmado por: FRANCISCO RIVERO CORTES
Cargo: Técnico Gestión y Administración General
Fecha: 21-07-2021 15:09:23



Consideraciones generales:

- Teniendo en cuenta los trabajos y estudios ya realizados en el marco del Plan Estratégico de Marketing Turístico Sostenible de la Provincia de Cáceres 2020-2030 y del documento de trabajo del Plan de Sostenibilidad Turística Ambroz-Cáparra, se han perfilado un conjunto de productos prioritarios y complementarios y actividades sobre los que tendrá que trabajar la adjudicataria.
- Cada producto turístico en su diseño preverá la integración tanto de recursos como de la oferta tanto pública como privada.
- Cada producto estará compuesto por prestaciones y elementos tanto tangibles como intangibles y estará vinculado a los recursos del territorio.



- Los productos deberán tener un marcado carácter vivencial a la hora de conceptualizarlo y diseñarlos, por lo que deberá prestar especial atención a los recursos intangibles del territorio. Para dar este carácter experiencial y dotarlo de autenticidad se promoverá la participación de los agentes del territorio, en la búsqueda de recursos y en el diseño de las experiencias. Para el diseño se tendrá en cuenta las directrices generales y metodologías marcadas por los planes estratégicos de turismo de producto, manuales de producto, manuales de buenas prácticas, clubes de producto turístico, sellos de calidad, estudios de caracterización de la demanda de productos turísticos sostenibles ...
- La creación de una vivencia turística se basa en los elementos emocionales, que seduzcan y sirvan para inspirar y estimular los sentimientos y las emociones, no debe confundirse con la realización de una actividad o una combinación de servicios estándar.

Fase 1: Información y comunicación del proyecto a los agentes del territorio.

En esta etapa se estudiará y analizará la realidad turística de la comarca para identificar a todos los agentes públicos y privados del destino implicados directa e indirectamente en la actividad turística y diseñará el proceso de participación en cada una de las fases del trabajo.

La empresa adjudicataria deberá informar del proyecto a todos los agentes públicos y privados del territorio, invitándolos a participar en la iniciativa, y fomentar el consenso inicial, para garantizar su posterior éxito, todo ello bajo la supervisión del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo.

Una vez identificados, se establecerán talleres y sesiones presenciales/online, para conocer los productos turísticos y vivencias de otros destinos y los clubes de productos turístico.

Entregables:

- Base de datos en formato Excel con los contactos de los agentes identificados en el destino Ambroz-Cáparra.
- Organigrama de la estructura participativa del proyecto, vía de contacto y rol.
- Adhesiones al proyecto.
- Se entregará un informe por cada una de las sesiones, entrevistas... incluyendo contenido, listado de participantes, conclusiones y material elaborado al efecto.

Fase 2: Diagnóstico: Caracterización y ordenación de la oferta

En esta fase la adjudicataria realizará una revisión, actualización y clasificación de los recursos turísticos (tangibles e intangibles) y la oferta turística existente, conllevará, como mínimo los siguientes trabajos:



- a. Revisión, actualización y clasificación de los recursos y atractivos turísticos del territorio.
- b. Revisión, actualización y clasificación de las iniciativas y experiencias turísticas, públicas y privadas, existentes: recursos, actividades y eventos, así como cualquier otra actividad o recurso susceptible de conformar un producto turístico.
- c. Identificación, evaluación y selección de los recursos, infraestructuras, equipamientos, eventos y vivencias que deberán componer cada producto prioritario y complementario a desarrollar.
- d. Definición de la estrategia de trabajo (hoja de ruta)
- e. Capacitación del empresariado sobre los recursos y la oferta turística del destino.

Para ello la empresa:

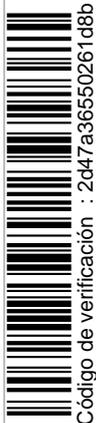
- Realizará un mapa de los recursos turísticos existentes en el territorio y procederá a realizar un inventario, georreferenciar, mediante un sistema de información geográfica, fotografiar y documentar la información.

La empresa elaborará una ficha descriptiva de cada uno de los recursos, atractivos, actividades y eventos analizados que sirva para la elaboración de futuros materiales de promoción. La empresa adjudicataria presentará una propuesta de dicha ficha que deberá recoger información rigurosa a nivel histórico, medioambiental, paisajístico, tradiciones... y al menos tres fotografías.

- Catalogará y ordenará la información obtenida de los recursos turísticos del territorio.
- Se procederá a la evaluación y priorización de los recursos que puedan formar parte de cada producto turístico propuesto en el marco de la estrategia de producto del Plan de Marketing Turístico Sostenible de la provincia de Cáceres y del destino Ambroz-Cáparra.
- Seleccionará aquellos recursos que complementarán y formarán parte de cada producto y que sean susceptibles de ponerse en valor.
- Realizará una radiografía de las experiencias existentes en la comarca que se estén ofertando actualmente e identificará, analizará y seleccionará aquellas que sean susceptibles de formar parte de cada producto turístico que se proponga crear. Para ello recopilará y actualizará las iniciativas y experiencias tanto públicas como privadas vinculadas a los distintos productos turísticos existentes en el destino. Elaborará una ficha descriptiva de cada experiencia y evento analizado, presentando propuesta de ficha, y a la que acompañara al menos 3 fotografías.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 12 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=2d47a36550261d8b>

Firmado por: MARIA DEL CARMEN ALONSO MERINO
 Cargo: Técnico Administración Empresas
 Fecha: 21-07-2021 12:41:51

Firmado por: FRANCISCO RIVERO CORTES
 Cargo: Técnico Gestión y Administración General
 Fecha: 21-07-2021 15:09:23

- Elaborará una base de datos con la relación de la oferta existente: empresas y entidades, datos de contacto y un análisis de las mismas, detallando tipo de establecimiento, ubicación, servicios que prestan en relación al producto y se geolocalizarán en un mapa digital comarcal.
- Presentará los resultados a los agentes implicados en el proyecto.

Entregables:

- Informe diagnóstico detallado del trabajo realizado donde se incluirán clasificadas las fichas descriptivas de cada uno de los recursos.
- Documento de análisis de la oferta existente clasificada por productos:
 - Ficha descriptiva de actividades, eventos...
 - Base de datos de la oferta existente: empresas y entidades, datos de contacto y un análisis de las mismas, detallando el tipo de establecimiento, su ubicación y los servicios que prestan actualmente en relación a los productos prioritarios y complementarios y se geolocalizará en un mapa digital del destino.
- Mapa digital del destino con geolocalización de los principales recursos turísticos del destino, así como de la oferta existente.
- Prototipo de producto. Para el prototipo se tendrá en cuenta la caracterización de la demanda de productos turísticos sostenibles, es decir, cómo son los segmentos de la demanda nacional y extranjera que consumen productos turísticos sostenibles, y los atributos de sostenibilidad que son considerados en la elección de los destinos y el grado de influencia de los atributos de sostenibilidad a la hora de escoger un producto turístico

Fase 3. Conceptualización, definición y desarrollo de cada producto.

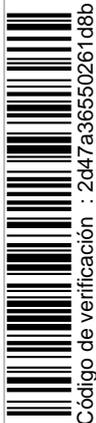
- ➔ **Definición, conceptualización y desarrollo de los productos prioritarios y complementarios propuestos**, así como los que se hayan podido identificar para su incorporación en la fase anterior, a los indicados:

A partir del eje vertebrador temático de cada producto se realizará un desarrollo de los mismos que comprenderá al menos los siguientes apartados:

1. Definición y conceptualización
2. Estructura y contenidos
3. Demanda
4. Público objetivo
5. Recursos y actores que articulará el producto
6. Geolocalización de la oferta seleccionada, atractivos, puntos de interés...
7. Vivencias y empresas
8. Eventos



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 13 de 27



9. Complementariedad con otros productos nuevos o existentes
10. Mejoras necesarias en destino (valoradas y presupuestadas)
11. Interpretación del producto. Elementos de fascinación y emoción. Potencial recuerdo.
12. Relato/Storytelling que presente cada producto de una manera original y atractiva.
13. Plan y actuaciones de promoción.
14. Plan y actuaciones de comercialización

El diseño del producto se concebirá como la unión de determinados recursos de interés con una temática en común, sobre la base de la autenticidad, la sostenibilidad y las emociones que permitan la vivencia de experiencias memorables e innovadoras que son las que busca el turista actual.

En esta fase se realizarán **talleres de producto temáticos** a fin de que el empresariado conozca las características, singularidades y potencialidades de cada uno de ellos.

Para la construcción del relato del producto la empresa deberá documentarse en torno al tema del que queremos hablar en cada producto, así como analizar las diferentes fuentes de información vinculadas a los mismos, tanto a nivel académico como a nivel de conocimiento local para relato/storytelling de cada producto. Se realizará un relato/storytelling diferencial con suficiente fuerza para destacar y animar al turista a elegir el destino Ambroz-Cáparra y consumir sus vivencias, en versión extendida del mismo, donde se argumente de manera detallada, y otra versión corta (hasta 300 palabras) que presente a cada producto de manera original y atractiva.

La empresa realizará un esfuerzo por integrar al sector empresarial en cada producto turístico, cumpliendo que puedan realizar una oferta de vivencias y dotación de contenido a los mismos. Para ello, se realizarán talleres de presentación del proyecto para así captar adhesiones, corriendo a cargo de la empresa adjudicataria la realización de la convocatoria, captación de participantes, contenido teórico y práctico, material y herramientas necesarias para la impartición de dichos talleres.

- Nº de sesiones: 2
- Nº de participantes por taller: 30 aproximadamente.
- Nº horas por taller (mín.): 3 horas.
- Lugar y fecha de celebración: a determinar entre la empresa adjudicataria y la Diputación de Cáceres. Las gestiones de las salas de celebración serán a cargo de la Diputación de Cáceres.

En estos talleres con empresas y administraciones implicadas, en ocasiones dada las características de los productos será necesario conocer y contactar con agentes externos al territorio como la FEDME, IMBA, asociaciones temáticas relacionadas con el producto, etc.

➔ **Identidad gráfica.Comunicación y difusión**

- Se definirá la imagen que identifique los productos turísticos de Ambroz-Cáparra y que pueda ser aplicada al material gráfico y audiovisual para su posterior comercialización.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 14 de 27



- Se definirá el formato y soportes que se van a utilizar, tipo de lenguaje escrito y visual, logotipo, imágenes, ilustraciones, contenidos e idiomas.
- Diseño y maquetación de la ficha de cada producto y adaptar este diseño a los diferentes soportes posibles: carteles, web, vídeos, apps, catálogos, folletos, guías...

➔ **Capacitación del empresariado** sobre producto turístico sostenible: segmentos de la demanda nacional y extranjera que consumen productos turísticos sostenibles, atributos de sostenibilidad que son considerados en la elección de los destinos y el grado de influencia de los atributos de sostenibilidad a la hora de escoger un producto turístico. Si hubiera Manual de Producto se formará a las empresas en sistemas de calidad y planes de mejora.

Entregables

- Informe motivado detallado de conceptualización, definición y desarrollo de cada producto que recoja, al menos, las indicaciones dadas en esta fase del trabajo. Se acompañará documento con las ideas fuerzas que contengan la descripción del producto turístico Ambroz-Cáparra que refleje la identidad y diferenciación del territorio y que servirá para la redacción del catálogo de vivencias del destino.
- Ficha individualizada de cada producto en formato digital, de alta calidad y lista para impresión en castellano e inglés.
- Documento de resultados de los talleres de producto.
- Documentación elaborada para la impartición de los talleres temáticos y de la capacitación en producto turístico sostenible.
- Relato de cada producto en versión extendida y corta.
- Dossier de prensa para la promoción de los diferentes productos turísticos.

Fase 4. Asesoramiento a empresas y diseño de vivencias innovadoras con criterios de sostenibilidad

En esta fase la empresa adjudicataria:

1. Creará las vivencias con identidad del destino.

La empresa realizará un esfuerzo por integrar al sector empresarial y agentes públicos en cada producto creado, cumpliendo que puedan realizar una oferta de vivencias y dotación de contenido a los mismos. Se garantizará una oferta de vivencias diversas y bien estructuradas y la complementariedad con los demás recursos y productos turísticos. En la medida de lo posible, habrá un equilibrio en la temática y tipología de experiencias así como el público objetivo al que se dirigen.

Para ello la empresa celebrará reuniones, talleres de trabajo, entrevistas y/o visitas técnicas y creará una dinámica de trabajo con todos los agentes y empresas implicadas en el proyecto, con la finalidad de:

- Establecer sinergias y colaboración entre las empresas, en función de los servicios y/o productos que cada una ofrezca, para la formulación de experiencias conjuntas y sostenibles en el tiempo.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 15 de 27



- Constituir un foro de debate y asesoramiento técnico para la creación de experiencias.
- Identificar nuevas experiencias que se puedan desarrollar, teniendo en cuenta que se trata de un destino aún no consolidado, y nos otorga la oportunidad de plantear la sostenibilidad desde el principio, como ventaja competitiva.
- Identificar oportunidades empresariales en torno al desarrollo de los eventos ya programados durante el año u otros que se pudieran crear.
- Actualizar con criterios de sostenibilidad las experiencias ya creadas.

➔ Realizará **jornadas/talleres teórico-prácticos de sensibilización y formación** al empresariado y agentes del sector turístico, sobre las vivencias a trabajar en cada producto. Estos talleres incluirán, al menos, contenido relacionado con la definición de la vivencia, elementos que componen la experiencia turística, la aportación de valor, creación de experiencias memorables, interacción del viajero con el entorno, recursos y atractivos, denominación comercial, incorporación de elementos tangibles, generación de elementos de recuerdo, definición de aspectos técnicos y desarrollo de la experiencia, procesos de prestación del servicio, canales de promoción y comercialización, entre otros, así como cualquier otra materia que la empresa adjudicataria considere necesaria.

- ✓ Nº de sesiones: 2
- ✓ participantes: 30 aproximadamente.
- ✓ Nº horas por sesión (mín.): 3 horas.
- ✓ Lugar y fecha de celebración: a determinar entre la empresa adjudicataria y la Diputación de Cáceres. La gestión del local de celebración será a cargo de la Diputación de Cáceres.

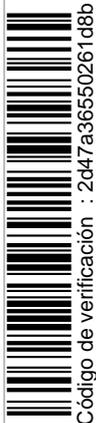
Completada esta fase, se definirán las vivencias mediante fichas, indicando su duración, público objetivo, precio, posibilidad de reservar...

Una vez definidas las experiencias, y bajo la supervisión del Área de Reto Demográfico, Desarrollo sostenible, Juventud y Turismo, se **seleccionarán** conjuntamente aquellas que se prevea que puedan tener una mayor proyección turística en base a:

- ✓ Viabilidad
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Calidad del servicio/producto
- ✓ Posibilidades de comercialización
- ✓ Público objetivo



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 16 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

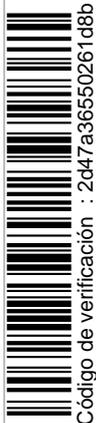
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Empleo de recursos personales y materiales para realizar la experiencia
- ✓ Creatividad, atractivo, singularidad, autenticidad e innovación
- ✓ Socialización de la actividad
- ✓ Elementos de fascinación y emoción
- ✓ Recursos del territorio en los que se basa
- ✓ Tangibilización de la experiencia y potencial de recuerdo
- ✓ Operatividad
- ✓ Representividad del destino Ambroz-Cáparra
- ✓ Difusión de la experiencia
- ✓ Interacción con los habitantes del territorio
- ✓ Intercambio cultural

➔ Asesorará y prestará asistencia técnica individualizada a las empresas cuyas experiencias hayan sido seleccionadas y quieran participar en este proyecto, para diseñar y adaptar las características de la oferta turística a la atención de las necesidades específicas del público al que dirigimos cada uno de los productos creados a través de **micro-consultorías**. Las empresas participantes (mínimo 15 por producto prioritario y 5 por producto complementario) deberán ser empresarios del destino o que operen en el destino Ambroz-Cáparra, líderes o estratégicamente interesantes para el turismo local, a los cuales se prestará un servicio de micro-consultoría para la mejora en diferentes áreas: elaboración de contenidos, material gráfico, innovación, calidad, mejora del servicio, elección de la temática experiencial, relato de la vivencia, digitalización, gestión de reservas... Esta micro-consultoría incluye visitas técnicas a las empresas para conocer y mejorar su oferta, identificar nuevas experiencias y valorar las posibilidades de cada una de las alternativas.

➔ **Crearé las fichas de vivencias y oferta turística**, que incluirán todos los datos necesarios para describir la actividad. (incluirá la revisión/redacción de textos y un mínimo de 3 fotografías por vivencia). El modelo de ficha y su contenido será previamente validado por el equipo responsable del seguimiento y ejecución del contrato.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 17 de 27



En esta fase se buscará las sinergias y la colaboración entre las empresas asistentes con el fin de crear experiencias integradoras, brainstorming sobre nuevas experiencias vivenciales, confección de experiencias con o sin pernodiación y la adhesión a clubes de producto turístico y se **capacitará** en técnicas de atención al cliente, mejoras en servicios, producto y oferta, tendencias, metodologías, modelos turísticos, canales de venta, el arte de storytelling, mejora de la gestión empresarial y calidad.

Esta formación además de tener conocimientos teóricos generales tendrá una **personalización** a cada empresa participante.

Las vivencias elegidas serán testadas por la empresa adjudicataria y deberán prepararse para su comercialización en 2022, incluyendo la **firma de los acuerdos** pertinentes que incluyan tarifas, condiciones y comisiones de cara a la distribución.

Se creará una base de experiencias de aquellas empresas que hayan mostrado su deseo de participar y que no hayan sido seleccionadas para posteriores actuaciones.

Una vez concluida esta fase la empresa realizará dos jornadas de transmisión divulgativa para transmitir los resultados del trabajo final, una de las jornadas dirigidas a técnicos de turismo y otra a agentes del sector turístico.

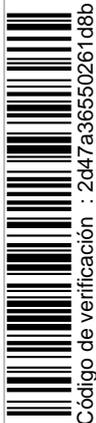
2. Identidad gráfica: diseño, edición y maquetación de un catálogo de vivencias y oferta turística del destino Ambroz-Cáparra.

Diseñará un catálogo de vivencias en formato digital, de alta calidad y listo para impresión, y como mínimo en castellano e inglés, que sea cuidado, atractivo, innovador y visual, que utilice un lenguaje de lectura fácil e inclusivo y no sexista.

Debe incluir un mapa, información general, información turística y de utilidad sobre los productos turísticos específicos y las fichas de vivencias y oferta turística, así como cualquier otra información relevante. Además, incluirá un mínimo de 3 fotografías por vivencia, siendo las imágenes originales, realizadas por profesionales con experiencia en fotografías de promoción turística, de gran calidad técnica y artística.

Correrán a cargo de la empresa contratista la creatividad y producción de todos los elementos promocionales a utilizar para la difusión de los productos y de las vivencias creadas en la presente contratación.

Tanto las fotografías del catálogo como las de contenidos aportados serán seleccionadas por la Diputación Provincial de Cáceres, por lo que la empresa habrá de realizar una cantidad de fotografías



suficientes para realizar dicha selección. La Diputación Provincial de Cáceres será la propietaria de todas las fotografías generadas.

Formato: se entregará en versión abierta editable y formato web (tipo libro digital ISSUU).

La empresa adjudicataria especificará las características de impresión en papel recomendadas para su posterior impresión: tipo de papel, gramaje y medidas.

La elaboración del catálogo de vivencias comprenderá las siguientes tareas:

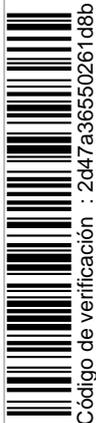
- Dirección de arte y contenidos.
- Redacción, edición, revisión de textos y corrección de estilo adaptado al lenguaje turístico.
- Identificación y selección de imágenes (fotografías e ilustraciones) de entre la documentación aportada, así como la realización de las fotografías necesarias para ilustrar el catálogo y las experiencias. La empresa que resulte adjudicataria se encargará de la selección de imágenes y su posible tratamiento, si las imágenes aportadas lo precisaran. Las imágenes serán entregadas al área en formato TIFF a máxima calidad, e incluirá geolocalización en coordenadas en los datos EXIF y al menos el País, Provincia y Ciudad en los metadatos IPTC apropiados.
- Diseño de portada y contraportada.
- Diseño interior (texto, gráficos, imágenes, mapas...)
- Maquetación.
- Edición.

Entregables:

- Informe de desarrollo de los talleres, material didáctico utilizado y fotografías de cada uno de ellos.
- Informe de desarrollo de las micro-consultorías.
- Informe de desarrollo de la capacitación de los participantes, material utilizado y fotografías.
- Desarrollo y resultado de las experiencias turísticas. Se entregarán las fichas de las vivencias generadas con los participantes en el taller. Se entregará también este documento en formato presentación power point.
- Catálogo de experiencias. Copia en papel y pdf listo para imprimir y en versión web navegable para descarga y lectura online, así como archivo maquetado en formato abierto editable.
- Fotografías específicas en formato TIF a máxima calidad.
- Dossier de contenidos. Se elaborará un dossier de ideas fuerza para la descripción de las experiencias turísticas de Ambroz-Cáparra, que refleje la identidad y diferenciación del territorio y un dossier de prensa para la promoción de las experiencias turísticas derivadas de estos trabajos.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 19 de 27



Todos los contenidos definitivos del catálogo (fichas, fotografías, textos, infografías, mapas, etc) deberán ser entregados también de manera independiente para su uso en distintos medios.

A la empresa adjudicataria se le facilitarán los logotipos de las entidades cofinanciadoras del proyecto, del territorio y de la marca turística de la provincia de Cáceres y manual de uso.

Fase 5: Marketing y comunicación. Comercialización.

a. Briefing de Marketing y Comunicación

En esta fase la adjudicataria, llevará a cabo los siguientes trabajos:

- Diseño de una estrategia de promoción y comunicación de los productos y vivencias creadas que incluya un despliegue de actuaciones para 2022 y 2023 (priorizadas y presupuestadas)
- Elaboración de contenidos para promoción
 - Redacción de contenidos (español e inglés) de cada producto para la web del destino Ambroz-Cáparra. Texto descriptivo de la cada producto (de entre 500 a 900 palabras), con fotografías intercaladas y vídeos cortos sobre la temática del producto. El texto debe estar correctamente estructurado y con el SEO necesario (utilización de palabras clave sobre todo en el primer y último párrafo, negritas, enlaces internos y externos...) para mejorar el posicionamiento web en los diferentes buscadores, sobre todo Google.
 - a. Fotografías para web y RRSS: La plantilla permite incrustar fotos en el propio texto, habiendo además una galería de fotos en las que se puede incluir el resto de fotografías. (Formato JPG, 100 ppp y como máximo de 2 MB).
 - b. Vídeos: Se realizarán al menos 1 vídeos cortos por producto (1 min máx), sobre algún recurso o experiencia. Formatos: MP4, 1920x1080 o 1280x720 en horizontal y vertical.
 - c. Enlaces: Creación de enlaces a las empresas que se integran en los productos o enlaces a contenido interesante sobre el producto (pueden ir en el propio texto para mejorar el SEO o en la plantilla de recomendaciones)

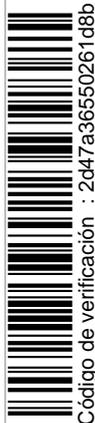
Correrán a cargo del contratista tanto la creatividad y producción de todos los elementos publicitarios a utilizar para la difusión de los productos creados al amparo de la presente contratación, como asegurar la vigencia de los derechos de imagen que resulten necesarios.

b. Programa de comercialización.

- Se deberá plantear, diseñar e implementar una estrategia de comercialización (por fases a corto y medio plazo) para la introducción de la oferta generada a través de los canales de comercialización que se planteen (on/off line), a través de canales como los que se indican o los que proponga la licitadora ajustados al objetivo pretendido, teniendo que cerrar acuerdos para integrar la oferta en centrales de reserva on-line acordes con los mercados objetivos planteados y al perfil del público objetivo de interés:



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 20 de 27



- a. Touroperadores y agencias minoristas/ o puntos de venta físicos (especificar número).
- b. Canal online propio del adjudicatario (especificar número de usuarios únicos mensuales conforme a Fuente ComScore).
- c. Difusión online de la oferta generada a agentes.
- d. Difusión en grandes almacenes o centros comerciales, alcanzando a público final a través de catálogo específico o versión abreviada del mismo.
- e. Otras que pueda proponer el licitador atendiendo a las características definidas en el pliego.

- De la misma forma se deberá realizar una labor proactiva cerrando acuerdos para la integración de la oferta en canales más tradicionales (off-line) con alojamientos a nivel de mercado interno.
- Se organizará y desarrollará como mínimo un **workshop-encuentro profesional** o ronda de presentaciones de la oferta turística de Ambroz-Cáparra en un centro emisor clave orientado a la comercialización específica de los productos y vivencias creadas. La empresa adjudicataria deberá encargarse de la convocatoria de empresarios, contacto con agencias y medios de comunicación, así como todas las necesidades técnicas para la organización de este evento. Con touroperadores, agencias de viajes y empresas de la zona

La empresa en esta fase identificará los intermediarios clave para la distribución de los productos y vivencias turísticas, llevará a cabo un mapeo de los segmentos de demanda y mercado objetivo así como de los canales de comunicación existentes y diseñará una estrategia de comercialización que incluya un despliegue de acciones para 2022 y 2023 (priorizadas y presupuestadas), firmará acuerdos de distribución de las vivencias configuradas y realizará un seguimiento de las acciones (contacto permanente con los representantes del destino) y entregará un informe a los 3 meses desde el inicio de las acciones de comercialización.

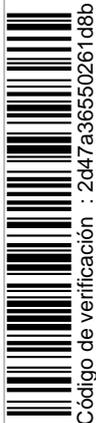
Se **capacitará** a las empresas en e-commerce.

Fase 6. Digitalización de vivencias

“Estar online” es un requisito imprescindible para todo destino turístico, pero más que estar, y estar de una manera eficaz, es cada vez más importante poner a disposición del cliente canales de reserva online que le permitan acceder y comprar todos los servicios turísticos del destino de una manera sencilla, rápida y segura.

Es por ello por lo que se llevará a cabo una selección de empresas para llevar a cabo un piloto con un mínimo de 20 vivencias para que hagan el tránsito a la digitalización y la normalización de la experiencia para la distribución online.

Fase 7. Acciones de transferencia del conocimiento e informe final



Se organizarán dos jornadas de presentación (en destino y en Cáceres) de los productos desarrollados y vivencias creadas, en las que se incidirá en las potencialidades del destino Ambroz-Cáparra para el ecoturismo, la cultura y el bienestar en el entorno rural.

Concluida la ejecución de los anteriores trabajos y una vez obtenido el visto bueno por parte de la persona responsable del contrato, la empresa entregará un documento de síntesis de los trabajos realizados con indicadores de evaluación de resultados. Este documento se entregará también en formato presentación junto a un dossier de prensa para la difusión de los resultados.

Esta documentación junto a los entregables de cada una de las fases se entregará al personal técnico del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Excm. Diputación de Cáceres encargado del seguimiento y ejecución de dicho contrato, con el objeto de comprobar su adecuación a los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, quienes validarán el resultado del trabajo.

Si la validación no resultara conforme se expedirá, por parte de mencionado personal, un Informe de Evaluación con recomendaciones a la empresa adjudicataria para su consideración y modificación de la documentación pertinente. Conforme a esta validación, la empresa adjudicataria deberá realizar las modificaciones requeridas por el equipo técnico del Área para la correcta ejecución del contrato, estableciendo un máximo de dos validaciones a partir de la cual, se imputarán unas penalidades equivalentes al 10% del precio del contrato. En el caso de que dichas penalidades llegaran a alcanzar el 20% del precio del contrato, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de nuevas penalidades o por resolver el contrato.

VII.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Corresponde al Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo, en adelante el Área, ejercer de una manera continuada y directa la coordinación y supervisión de los trabajos. A este fin, el adjudicatario facilitará la información necesaria durante todo el proceso o fase del trabajo, por lo que la empresa adjudicataria deberá fijar, si el Área lo considera oportuno, un calendario de reuniones de seguimiento.

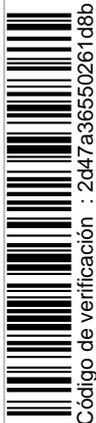
La dirección de los trabajos será ejercida por un responsable de la empresa adjudicataria del contrato y será el responsable nombrado por el Área quien actuará de coordinador y supervisor. Asimismo, todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada deberá contar con el acuerdo del Área.

El adjudicatario deberá presentar informes de seguimiento con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos previstos. Para ello elaborará un informe quincenal por correo electrónico en el que se recojan todas las acciones desarrolladas en ese período, así como las incidencias que se hayan podido producir, con el fin de garantizar que los objetivos iniciales se están cumpliendo.

IX. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 22 de 27



a) Plazo de ejecución y forma de pago

La prestación del contrato, deberá realizarse en el plazo de 9 meses desde la formalización del contrato.

Respecto a la ejecución de los trabajos se establecen los siguientes hitos:

Fase	Fecha
1. Información y comunicación	15 días, a partir de la adjudicación del contrato
2. Diagnóstico. Caracterización	45 días, a partir de la adjudicación del contrato
3,4 y 6 Conceptualización, creación y desarrollo de productos y vivencias. Piloto de digitalización.	4 meses, a partir de la adjudicación del contrato
5 Marketing y comunicación. Comercialización.	6 meses, a partir de la adjudicación del contrato
7 Transferencia de conocimiento, informe final. Dossier y entregables.	7 meses, a partir de la adjudicación del contrato
Seguimiento y evaluación	9 meses, a partir de la adjudicación del contrato

Se realizarán dos pagos, el primer pago equivalente al 45% del precio del contrato a la finalización de los trabajos correspondientes hasta la fase 3 inclusive, y el 55% restante a la finalización de la totalidad de las prestaciones del contrato.

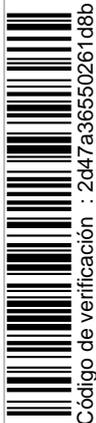
b) Propiedad de los trabajos

Todos los productos y contenidos digitales elaborados por la empresa adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Diputación de Cáceres, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados, como consecuencia de la ejecución del contrato, pudiera corresponderle, y no podrá hacer



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 23 de 27



Código de verificación : 2d47a36550261d8b

ningún uso o divulgación, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo una vez finalizado el contrato.

La empresa no podrá utilizar su imagen corporativa en ningún documento de los trabajos a desarrollar que tengan una traslación externa y solo podrá utilizarlo en su comunicación privada con la entidad contratante. Externamente, cualquier tipo de documento o presentación llevará únicamente la imagen corporativa del proyecto Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra y los logotipos de las entidades financiadoras.

En ningún momento el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre el proyecto sin la expresa y previa autorización de la Diputación de Cáceres, a través del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo.

c) Confidencialidad de la información

La empresa se compromete a mantener la confidencialidad sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos que le hayan sido facilitados por las administraciones y organismos gestores, así como de los resultados de los trabajos.

Adquirirá el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y asume la obligación de que ni la documentación ni la información en ella contenida o a la que pueda acceder en el transcurso de su trabajo, pueda llegar a terceras personas. En definitiva, los contenidos desarrollados deberán cumplir con todos los aspectos legales involucrados. Especialmente, deberán tener en cuenta la normativa legal en materia de protección de la propiedad intelectual.

Por lo que se refiere a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, será aplicable el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de Datos), se aplicarán las normas contenidas en el Título II, sobre los principios de protección de datos y, en concreto, lo estipulado en los artículos 13 y 14, por la que se establece la necesidad de adecuar la información que se ofrece a los interesados de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo; mediante mecanismos visibles, accesibles y sencillos, incluidos los medios electrónicos, para el ejercicio de derechos.

Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Área o a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

En definitiva, los contenidos desarrollados deberán cumplir con todos los aspectos legales involucrados.

- No se destinarán los datos a una finalidad distinta de la establecida en el contrato.



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 24 de 27



- No se comunicarán los datos a terceros, ni siquiera para su conservación.
- Se deberán adoptar las medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza de la información tratada.
- Se deberá guardar secreto profesional durante la prestación de los servicios, así como posteriormente a dicha prestación.
- Una vez finalizada la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá devolver los soportes facilitados para la realización del trabajo.

d) Información y comunicación

Los trabajos a desarrollar en el marco de la presente contratación se encuadran en el Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra, cofinanciado por la Secretaría de Estado de Turismo y la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Junta de Extremadura en un porcentaje del 40% respectivamente, por lo que el adjudicatario del contrato se compromete a la adecuada publicidad del carácter público de la contratación. Para ello, tendrá en cuenta las consideraciones de información y comunicación que desde las entidades financiadoras se puedan indicar a la Diputación de Cáceres en el trascurso de este contrato.

X.- PRESUPUESTO TOTAL

Base	I.V.A 21%	Total
35.123,97 €	7.376,03 €	42.500,00 €

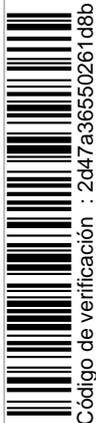
Las obligaciones económicas que se deriven del cumplimiento de este contrato se efectuarán con cargo a la aplicación presupuestaria 04.4321.22706 Estudios y Trabajos Técnicos PST Ambroz-Cáparra.

Acción	Anualidad 2021
2.2.4. Creación de productos y experiencias turísticas. Capacitación empresarial.	42.500€

En Cáceres, a fecha de firma electrónica



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 25 de 27



ANEXO I

Diputación de Cáceres
Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo
PST Ambroz-Cáparra
C/ Pintores 10
10003 Cáceres

Estimados Sres.:

En el marco del procedimiento para la contratación de la asistencia técnica para la creación de productos y experiencias turísticas sostenibles en el destino Ambroz-Cáparra y capacitación del empresariado promovido por el Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo y de conformidad con lo previsto en el pliego de especificaciones Técnicas relativo al mismo, por la presente solicitamos la siguiente documentación (en adelante, la "Documentación"):

1. Plan de Marketing Sostenible 2020-2030 Valle del Ambroz
2. Plan de Marketing Sostenible 2020-2030 Trasierra-Tierras de Granadilla
3. Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle del Ambroz-Cáparra

En relación con lo anterior, por la presente les comunicamos nuestros compromisos de actuación:

1. Informe confidencial.- se considerará información confidencial cuanta información se recoja en la Documentación. Asimismo, se considerará información confidencial cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo elaborado por nosotros a partir de dicha Documentación.
2. Obligaciones de uso y confidencialidad. Tanto nosotros como nuestros administradores, directivos, ejecutivos y empleados (en adelante, el "Personal") nos comprometemos a no utilizar la información confidencial para cualquier otro propósito distinto de los relacionados directamente con el Procedimiento.

Igualmente, nosotros y nuestro Personal nos comprometemos a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial, de modo que no la comunicaremos ni revelaremos, directa ni indirectamente a ningún tercero sin la previa aprobación



Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
Página 26 de 27



por escrito del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo (en adelante, el "Área"). A estos efectos, se entenderá que el riesgo de robo, extravío o pérdida de la información confidencial es asumido por nosotros, de tal modo que el hecho de que la recepción de la Información Confidencial por terceros se deba a cualquiera de dichas causas será entendido como producto de una negligencia imputable a nosotros.

Asimismo, limitaremos al mínimo imprescindible el número de miembros de nuestro Personal y colaboradores que tendrán acceso a la Información Confidencial, poniendo todos los medios necesarios para asegurar que se cumplen los términos de los compromisos asumidos en la presente. En todo caso, responderemos, en cualquier situación y circunstancia, de cualquier incumplimiento de las obligaciones que se deriven de la presente, incluso en el supuesto de que dicho incumplimiento sea imputable a uno o varios miembros de nuestro Personal.

3. Propiedad exclusiva.- Reconocemos que la Información Confidencial es propiedad exclusiva del Área. La entrega de la Documentación no supone la concesión de ninguna licencia de explotación de derechos de propiedad intelectual u otros ni les obliga a Uds. a la celebración de un contrato sobre cualquier materia. En particular, pero sin carácter limitativo, no podremos, en modo alguno, utilizar o explotar comercialmente la Información Confidencial, salvo en relación con el procedimiento. Del mismo modo, no podremos reclamar derecho de propiedad intelectual o industrial alguno a nuestro favor en relación con la Información Confidencial.

4. Duración.- Nuestros compromisos bajo la presente tendrán una duración de cinco (5) años desde su fecha de firma.

5. Devolución o destrucción de la Información Confidencial.- Una vez terminada la vigencia de la presente, se deberá, tan pronto como sea razonablemente posible y, en cualquier caso, en no más de cinco (5) días hábiles desde dicha terminación, destruir la Documentación.

6. Legislación aplicable y jurisdicción.- El presente acuerdo se regirá por las leyes españolas. Las partes, con renuncia expresa a cualquier fuero que resultara de aplicación, acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la interpretación o ejecución del presente acuerdo o relacionados con él, directa o indirectamente, será sometido a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Cáceres.

Ruego nos envíen la Documentación a la siguiente dirección de correo electrónico:

Firmado

(Cargo)




Plan de Sostenibilidad Turística en el Valle de Ambroz-Cáparra
 Página 27 de 27

