



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO, DESARROLLO DE METODOLOGÍAS Y ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO DE DESARROLLO DEL PRODUCTO “EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES” EN EL CONTEXTO DEL PROGRAMA “EXPERIENCIAS TURISMO ESPAÑA 2021” FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU, A TRAVÉS DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA.

- 1. ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO DEL CONTRATO**
- 3. DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA**
- 4. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**
 - 4.1. Diseño.**
 - 4.2. Equipo de trabajo**
 - 4.3. Entregables**
 - 4.4. Metodología de gestión**
- 5. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO**

1. ANTECEDENTES

El presente contrato se enmarca dentro del proyecto de **DISEÑO Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA “EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES”** promovido por la **Fundación Foro de Marcas Renombradas Españolas**, con financiación obtenida a través del **Programa “Experiencias Turismo España 2021” financiadas por la Unión Europea – Next Generation EU, a través del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.**

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo presentó en el primer trimestre de 2021 la 'Estrategia de Creación, Innovación y Fortalecimiento de Experiencias Turismo España', un nuevo programa turístico un destinado a la creación, innovación y fortalecimiento de experiencias turísticas que forma parte del Plan de Modernización



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



y Competitividad del Sector Turístico financiado con los fondos de recuperación Next Generation EU.

El objetivo de esta estrategia es el apoyo e impulso de redes de actores que, a nivel nacional, promuevan acciones para la creación, innovación y transformación de la amplia oferta turística que tiene España. Con el fin de ganar visibilidad en los mercados y atraer nuevos segmentos de demanda nacional e internacional a numerosos destinos de nuestro país, el Ministerio ha considerado que es preciso diversificar la oferta actual, creando nuevas experiencias que ayuden a disminuir la estacionalidad de los destinos, equilibrar el desarrollo turístico territorial y mejorar la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas turísticas, generando alternativas económicas en los territorios. Por tanto, el programa Experiencias Turismo España está destinado a apoyar a las redes de actores públicos y privados que, distribuidos por todo el territorio nacional, trabajan sobre experiencias turísticas transversales (gastronómicas, culturales, ecoturismo, turismo activo, termalismo, negocios..).

Conscientes de la oportunidad que representaba esta convocatoria para diseñar y desarrollar un nuevo producto turístico verdaderamente experiencial, singular y competitivo alrededor de empresas de diferentes sectores pertenecientes al Foro de Marcas Renombradas de España, la Fundación Foro de Marcas Renombradas Españolas presentó un proyecto conforme a los criterios definidos en el “Programa Experiencias España 2021” denominado “**EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES**”(en adelante “SBE”) , que ha resultado aprobado. Por tanto, la FMRE ha resultado ser uno de los beneficiarios de esta primera convocatoria de ayudas, cuyas bases reguladoras se publicaron en el Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/eli/es/o/2021/12/30/ict1524>

El proyecto “**EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES (SBE)**” constituye una ambiciosa iniciativa para generar una oferta turística experiencial, singular, exclusiva y de gran valor, basada en los atributos y valores de la marca España, mediante la creación de un catálogo de experiencias singulares en las empresas españolas con marca de renombre internacional, que se adhieran voluntariamente a la iniciativa, unidas por el valor que la actividad turística puede aportar a sus empresas y por el interés de proyectar la marca España a través del



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



turismo industrial experiencial, desarrollando una propuesta de conjunto a nivel de país.

Esta iniciativa cuenta con una **oportunidad única para generar y desarrollar un producto turístico experiencial diferenciador**, de gran valor y con **la singularidad de que sólo se pueda “vivir” en España**. Esta singularidad viene determinada por el **carácter diferencial** de los participantes en la red, como **marcas españolas referentes y, adicionalmente por la diversidad de vivencias memorables sostenibles en torno a la gastronomía, la moda, el diseño, el deporte, el arte, el bienestar, la salud**, etc. que las mismas pueden ofrecer a los viajeros que buscan **conectar con la cultura, los productos, los valores y el estilo de vida** de los países que visitan, en este caso **España**.

El objetivo general del proyecto es por tanto la creación de una **oferta turística experiencial**, singular y de gran valor, en base a **una red de empresas, personas, productos** (y sus escenarios productivos y comerciales), **servicios y eventos** de **marcas españolas de reconocido prestigio** y referentes en su sector **a nivel internacional**, que sean **miembros del Foro de Marcas Renombradas**, proponiendo **vivencias memorables en torno a elementos tan característicos de nuestro país como la gastronomía, la moda, el diseño, el arte, el deporte, el estilo de vida, el bienestar, etc.** de manera que puedan **seducir, atraer y fidelizar visitantes internacionales** interesados en **conocer, experimentar, conectar y comprender la cultura, costumbres y estilo de vida que caracteriza la identidad de la sociedad española y sus gentes**, con el fin de **provocar apego hacia España como destino turístico (marca España)**, hacia sus productos y, por ende, contribuir a mejorar el valor de las marcas participantes.

El proyecto de desarrollo “SBE” plantea los siguientes objetivos específicos:

- **Crear y consolidar un marco de colaboración privado-privado** entre las marcas, que permita lograr la eficiencia y rentabilidad de las acciones del proyecto basando su gestión en el conocimiento, la Innovación, la participación y la rentabilidad económica, social y medioambiental.
- **Definir y desarrollar el producto experiencial “SPAIN BRAND EXPERIENCES”** acorde a las necesidades y expectativas de los públicos objetivo mediante la elaboración del “Manual de Experiencias Turísticas



Sostenibles”, que asegure la calidad y competitividad del producto turístico, integre a las empresas y se aborde desde una perspectiva de sostenibilidad, de manera que genere un impacto positivo en las comunidades locales.

- **Impulsar la creación, implantación y/o mejora de las propuestas de consumo experiencial en las empresas**, propiciando la sostenibilidad, la digitalización y la adaptación a la diversidad de los segmentos para generar experiencias atractivas, de calidad y excelencia en el servicio.
- **Definir la estrategia de posicionamiento y comunicación, construir el relato y los micro-relatos, diseñar la identidad y los contenidos y los soportes necesarios** para conseguir empatizar y conectar emocionalmente con el público objetivo, de manera que tengan afinidad, y simpatía para que la experiencial se posicione incluso como una marca “Top of mine awareness”.
- **Desarrollar un modelo de relación física y digital con los clientes objetivo**, facilitando la conexión en todas las fases de la experiencia (inspiración, consumo y mejora de satisfacción y fidelización) con funcionalidades para los distintos actores implicados.
- **Difundir el proyecto y sus resultados.**

El proyecto en toda su extensión se estructura en torno a 5 ejes que contempla 17 actuaciones diferentes.

- **Eje 1. Gobernanza y Liderazgo**
- **Eje 2. Diseño y desarrollo de la experiencia**
- **Eje 3. Implantación del programa experiencial en las empresas**
- **Eje 4. Estrategia de posicionamiento, marca , relato**
- **Eje 5. Comunicación y Difusión**

En el cronograma de acciones a realizar, el **eje 1 de Gobernanza y Liderazgo** y **2 Diseño y desarrollo de la experiencia** contemplan una serie de actuaciones que permitirán definir el modelo de negocio, el sistema de gobernanza del producto/experiencia, el desarrollo de una serie de metodologías para implantar las experiencias en las empresas, así como elaborar un plan operativo de desarrollo que garantice que la creación de un catálogo de experiencias que forman parte del FMRE. El Foro de Marcas Renombradas necesita dotarse de una estrategia y diferentes elementos para el desarrollo de las “SBE” asegurando la eficacia y eficiencia que exige

el actual contexto empresarial y turístico en el marco de la citada convocatoria de ayudas.

Así, el presente pliego plantea el trabajo de asistencia técnica para la elaboración de estos trabajos: conceptualización del modelo de negocio, diseño del sistema de gobernanza, análisis y diagnóstico de la situación de partida, la elaboración del Manual de las experiencias “SBE”, el plan operativo de desarrollo del producto, y el diseño funcional de la plataforma web de servicios que servirá para divulgar las experiencias y trabajar con las empresas que se adhieran al proyecto, acciones todas ellas contenidas en el proyecto subvencionado.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación comprende la prestación de los servicios de consultoría y asistencia técnica de apoyo para la **DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO, CREACIÓN DE METODOLOGÍAS Y ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO DE DESARROLLO DEL PROYECTO TURÍSTICO “EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA-SPAIN BRAND EXPERIENCES”**, que orienten a la Fundación Foro de Marcas Renombradas y a las empresas susceptibles de participar en el proyecto en el desarrollo de iniciativas y actividades experienciales para la creación de un catálogo conjunto y puesta en el mercado de las “Experiencias Marca España-Spain Brand Experiences”.

En la ejecución del servicio deben estar presentes en todo momento los criterios de innovación, sostenibilidad, transformación digital y participación, de manera que sea el propio Foro de Marcas Renombradas y sus empresas interesadas en el proyecto los protagonistas en el diseño de su propio modelo de desarrollo turístico y se tengan en cuenta los condicionantes del contexto turístico actual.

3. DESCRIPCIÓN, CONTENIDIO Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Los trabajos a desarrollar objeto de este contrato se estructuran en los siguientes cinco apartados y tareas y deberán proponer y dar respuesta al menos a las siguientes cuestiones

- A. **DEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO Y PLAN OPERATIVO DE DESARROLLO** del proyecto “SBE”. La empresa contratada tendrá como cometido la elaboración de un modelo de Negocio y un Plan de Acción con medidas concretas a desarrollar para generar, promocionar y apoyar la



comercialización de la oferta experiencial actual de las empresas pertenecientes al FMRE y los nuevos productos y experiencias turísticas a plantear relacionadas en torno a elementos tan característicos de nuestro país como la gastronomía, la moda, el diseño, el arte, el deporte, el estilo de vida, el bienestar, etc. de manera que puedan seducir, atraer y fidelizar visitantes internacionales. Se definirá el modelo de negocio del proyecto y elaborará una propuesta de desarrollo del programa experiencial, con acciones a corto, medio y largo plazo que permitan al FMRE impulsar este proyecto entre sus empresas asociadas.

B. DEFINICIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE GOBERNANZA Y GESTIÓN DEL PROYECTO.

Se deberá definir un modelo de gobernanza para el proyecto facilitador de la necesaria coordinación y alineamiento entre todos los agentes públicos y privados que forman parte del ecosistema turístico de las experiencias SBE, desde la concertación de actuaciones y la cooperación, con el propósito de estructurar y vertebrar la oferta de productos y experiencias de las empresas pertenecientes al FMRE y posicionarlas en el mercado, gestionando de forma articulada otros eslabones de la cadena de valor del producto y desarrollar una actuación coherente y coordinada en la que el rol de la FMRE quede perfectamente definido.

C. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA DEL PRODUCTO TURÍSTICO “EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA-SPAIN BRAND EXPERIENCES”.

El adjudicatario deberá abordar una etapa analítica y de diagnóstico en la que se deberá identificar y analizar todas las variables internas y del entorno que pueden afectar al desarrollo y marketing del producto experiencial “SBE”. Para ello deberá realizar entre otras actuaciones, las siguientes:

- ***Análisis oferta de turismo experiencial real y potencial alrededor de las empresas adheridas al FMRE.*** Se deberán realizar actividades que permitan la identificación de empresas susceptibles de participar en la experiencia y analizar y evaluar todos los aspectos relacionados con la prestación real o potencial de servicios turísticos experienciales ofertados por las mismas.
- ***Análisis de mercado.*** análisis cuantitativo y cualitativo del público objetivo de la futura experiencia SBE . Uno de los elementos esenciales del análisis de un destino turístico corresponde al estudio de la



demanda real y potencial de forma que la estrategia de marketing turístico a definir pueda tener una clara orientación a públicos objetivo concretos. El adjudicatario deberá realizar un estudio de aproximación que nos permitirá conocer e identificar el perfil de la demanda potencial -así como los públicos objetivos más atractivos, y los canales y acciones para atraer a los mismos.

- **Diagnóstico de mercado.** Como resultado de esta fase, se presentará un documento diagnóstico que recoja los factores críticos y ventajas competitivas para el desarrollo de la experiencia SBE.

D. DESARROLLO DE METODOLOGÍAS: MANUAL DE EXPERIENCIAS

TURÍSTICAS "SBE". El adjudicatario deberá elaborar de manera participativa el Manual de Experiencias Turísticas Sostenibles "SBE" y su sistema de adhesión/ distinción de empresas para asegurar la sostenibilidad, la seguridad y la excelencia en el servicio. Para ello, se deberá definir y desarrollar el producto experiencial acorde a las necesidades y expectativas de los públicos objetivo previamente identificados mediante la elaboración del documento "Manual de Experiencias Turísticas Sostenibles SBE". El documento deberá contener todos los elementos que permitan crear, desarrollar, catalogar y preparar las SBE para su promoción, incluyendo al menos la estructura y los diferentes componentes del producto, así como los requisitos de pertenencia para que una experiencia pueda ser considerada Experiencia "SBE" de manera que se asegure la calidad y competitividad del producto turístico, se integre a las empresas y actores de los territorios y todo ello se aborde desde una perspectiva de sostenibilidad, de manera que genere un impacto positivo en las comunidades locales.

E. DEFINICIÓN DE LA ARQUITECTURA, NECESIDADES FUNCIONALES, OPERATIVAS Y DE CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL PROGRAMA EXPERIENCIAL "SBE",

así como los servicios de coordinación del proyecto con el desarrollador tecnológico de la plataforma web. El adjudicatario deberá elaborar el briefing de la plataforma de Marketing "SBE" con inclusión de estructura, apartados, contenidos por apartados, funcionalidades requeridas y coordinación del trabajo con el proveedor tecnológico de servicios hasta el arte final.

4. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

4.1 DISEÑO

Todos los materiales desarrollados dentro de este proyecto deberán seguir la misma línea gráfica, diseño y maquetación. La línea gráfica deberá ser moderna e innovadora, a la vez que deberá incluir elementos gráficos, infografías y otros elementos multimedia que la hagan lo más atractiva posible. Deberá cumplir también con todos los requisitos establecidos en la citada convocatoria de ayudas, es especial, destacando el carácter financiador de la UE y del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El material multimedia y la documentación elaborada, será libre de derechos de imagen y/o contarán con la correspondiente autorización de sus propietarios para su utilización por parte de la FUNDACIÓN FMRE, en el ámbito de esta contratación, para todo el mundo, por un periodo de tiempo ilimitado, y libre de costes económicos.

4.2. EQUIPO DE TRABAJO

Para la correcta prestación de estos servicios el adjudicatario destinará a la ejecución del contrato un equipo de trabajo compuesto por, al menos, dos consultores senior los perfiles profesionales que se refieren a continuación:

- Un Perfil/es de director de proyecto y/o profesional equivalente, con titulación universitaria y al menos 12 años de experiencia en dirección de proyectos del sector del turismo, con experiencia en política, planeación estratégica e innovación turística y en creación de producto turístico, especialista en turismo industrial, enoturismo y turismo gastronómico durante una estimación mínima de 60 jornadas completas.
- Un Perfil/es de jefe de proyecto y/o profesional equivalente, con titulación universitaria y al menos 10 años de experiencia en la planificación y desarrollo de estrategias turísticas a nivel empresarial, local, autonómico o país, basados en conceptos de participación de actores públicos y privados. Experiencia específica en la creación, promoción y comercialización de experiencias turísticas, y en el desarrollo de proyectos de turismo industrial, enoturismo, turismo gastronómico durante una estimación mínima de 70 jornadas completas.



Los cambios en la composición del equipo de trabajo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, y en todo caso, ser comunicados y aprobados previamente a la Fundación FMRE.

Para la correcta prestación del servicio la empresa adjudicataria dotará al personal destinado al mismo de las herramientas necesarias (hardware y software) para su correcta ejecución. El coste de estas herramientas será a cargo de la empresa adjudicataria.

El importe correspondiente a los gastos de transporte, alojamiento y manutención del equipo de trabajo deberá estar incluido en el precio de la licitación.

4.3. ENTREGABLES

Al finalizar el trabajo, la empresa deberá entregar con el alcance mínimo de los trabajos especificados en el apartado anterior como mínimo los siguientes entregables:

- ENTREGABLE 1: Modelo de negocio del proyecto y plan de desarrollo.
- ENTREGABLE 2: Sistema de Gobernanza "SBE"
- ENTREGABLE 3: Informe Diagnóstico situación de la actividad turística experiencial ofertada por las empresas adheridas al FMRE
- ENTREGABLE 4: Manual de Experiencias Turísticas "SBE", así como las categorías de productos y servicios a ofertar a los distintos públicos objetivo, sistema de adhesión y distinción de empresas
- ENTREGABLE 5. Análisis funcional de la plataforma de Marketing "SBE". Briefing de la plataforma de Marketing "SBE"

Los entregables se proporcionarán en el formato editable adecuado (MS Word, MS Excel o MS PowerPoint). Además, todos los documentos deberán ser entregados con una propuesta de maquetación que incluya los logotipos requeridos en la orden de ayudas que financia los trabajos objeto de esta licitación.

El adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por FMRE toda la información y documentación que le sea solicitada durante el proyecto con el fin



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



de disponer del necesario conocimiento del desarrollo de los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

4.4. METODOLOGÍA Y GESTIÓN

El trabajo será supervisado y aprobado por la Fundación FMRE, quien designará un director técnico del proyecto, que será la persona que supervise y dirija el trabajo desarrollado por el adjudicatario para el seguimiento del proyecto.

Se realizarán tantas reuniones de seguimiento como la Fundación FMRE estime necesarias y se mantendrá un fluido contacto entre ambas partes.

5. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria designará a un director- coordinador para asegurar la máxima calidad del trabajo realizado.

Por su parte, FFMRE designará un director técnico, que será la persona que se relacione con el adjudicatario para el seguimiento del proyecto.

La ejecución del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria. Las reuniones de seguimiento y coordinación del servicio se podrán realizarán a través de videoconferencia. No obstante, una vez al mes, en caso de ser necesario y previo aviso por parte de FFMRE, se convocará una reunión presencial en las oficinas de la fundación a los efectos de coordinación y seguimiento de los trabajos encargados.

En caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será la FFMRE quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de ésta.

FMRE tiene implantado un Sistema de Prevención de Delitos Penales, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace <https://www.marcasrenombradas.com/quienes-somos/transparencia/>

Asimismo, FMRE tiene implantado un “Plan de medidas antifraude”, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace <https://www.marcasrenombradas.com/quienes-somos/transparencia/>



**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU



6. ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación de la contratación son los que figuran en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En Madrid a 18 de noviembre 2022