
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL APOYO A LA IMPLANTACIÓN DEL PRODUCTO “EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES” EN LAS EMPRESAS DE RENOMBRE ESPAÑOLAS 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.

ÍNDICE DE CONTENIDO

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 destinado a la creación, innovación y fortalecimiento de experiencias turísticas que forma parte del Plan de Modernización 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>

2

El proyecto “**EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES** ” 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 turismo industrial experiencial, desarrollando una propuesta conjunta 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 experiencia 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.**

3

El proyecto en toda su extensión se estructura en torno a 5 ejes de trabajo 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 3 de Implantación del programa experiencial en las empresas** contempla una serie de actuaciones consistentes en un servicio de acompañamiento en la implantación y/o mejora de las propuestas de consumo del producto turístico experiencial que formará parte del catálogo de experiencias “SBE” a las empresas que voluntariamente deseen adherirse a la iniciativa, así como la elaboración de una serie de recursos formativos y guías de buenas prácticas para implantar las experiencias en dichas empresas .

El Foro de Marcas Renombradas necesita dotarse de una estrategia de actuación y diferentes servicios y elementos de apoyo para la implantación del producto turístico “SBE” en las empresas, 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 y de apoyo al FMRE para el desarrollo de los siguientes trabajos:

- Apoyo a la implantación y/o mejora del mejora del producto turístico conforme al manual de experiencias turísticas sostenibles "SBE" definido previamente en las empresas,
- La elaboración de un Manual de buenas prácticas en materia de digitalización, sostenibilidad y adaptación a la diversidad de las experiencias turísticas SBE.
- La elaboración de un catálogo de acciones formativas que faciliten la implantación de la experiencia SBE.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación comprende la prestación de los servicios de consultoría y asistencia técnica de **APOYO A LA IMPLANTACIÓN DEL PRODUCTO "EXPERIENCIAS MARCA ESPAÑA - SPAIN BRAND EXPERIENCES" EN LAS EMPRESAS DE RENOMBRE ESPAÑOLAS**, que facilite a la Fundación Foro de Marcas Renombradas y a las empresas susceptibles de participar en el proyecto el proceso de creación, mejora y desarrollo de iniciativas y actividades experienciales para la creación del catálogo conjunto y puesta en el mercado de las "Experiencias Marca España-Spain Brand Experiences". También se contempla la definición y desarrollo de un repositorio de materiales formativos para proporcionar formación y asistencia técnica a las empresas de manera que puedan generar o mejorar su actividad turística experiencial llevando a cabo una gestión profesionalizada y rentable de la actividad en sus respectivas empresas, al tiempo que crean experiencias turísticas susceptibles de integrarse en el catálogo conjunto SBE.

Estas actuaciones se hará conforme al Manual de experiencias turísticas sostenibles SBE elaborado por la Fundación Foro de Marcas Renombradas y que pondrá a disposición de la empresa adjudicataria.

En la ejecución del servicio deben estar presentes en todo momento los criterios de innovación, sostenibilidad, transformación digital y participación empresarial, 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, CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

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

A. APOYO A LA IMPLANTACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LAS EXPERIENCIAS TURÍSTICAS SBE CONFORME AL MANUAL DE EXPERIENCIAS" SBE" SOSTENIBLES EN LAS EMPRESAS. La empresa contratada tendrá como cometido proporcionar formación y asistencia técnica a las empresas pertenecientes al FMRE para que puedan llevar a cabo una gestión profesionalizada

y rentable de la actividad turística experiencial en sus respectivas empresas, desarrollando al menos una experiencia susceptible de integrarse en el catálogo conjunto SBE.

Para ello, la empresa deberá plantear una serie actuaciones (visitas técnicas, talleres individuales y/o colectivos) a desarrollar con las empresas en un proceso que al menos deberá contemplar tres fases: Diagnóstico- Plan de Mejora- Evaluación de las mejoras implantadas.

Las actuaciones a desarrollar en las empresas se desarrollarán durante un periodo mínimo de seis meses y deberán servir para crear y/o mejorar sus actividades turísticas y convertirlas en verdaderas experiencias “Spain Brand Experiences - Experiencia Marca España” conforme al manual previamente definido.

Este trabajo se desarrollará para un máximo de 30 empresas.

B. ELABORACIÓN DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE DIGITALIZACIÓN, SOSTENIBILIDAD Y ADAPTACIÓN A LA DIVERSIDAD DE EXPERIENCIAS TURÍSTICAS.

La empresa adjudicataria se encargará de elaborar un catálogo recopilatorio de buenas prácticas en experiencias turísticas vinculadas a las tipologías y sectores de actividad identificadas en el Manual de Experiencias Turísticas “SBE” que se ofrezcan ya en el mercado, con el objetivo de compartirlo con las empresas, de forma que sirvan como herramienta de la estrategia de impulso de esta iniciativa y de inspiración en las empresas. Para ello será necesaria:

- Desarrollar unos **capítulos introductorios relativos a la experiencia SBE** y las características que deben reunir las mismas para proyectar los valores de la marca España.
- El desarrollo de tres capítulos correspondientes a estos tres ámbitos de trabajo: **digitalización, sostenibilidad y adaptación a la diversidad** de las experiencias turísticas.
- La **identificación de al menos 3 experiencias turísticas diferenciales por capítulo** vinculadas a actividades industriales de los sectores de la moda, alimentación, bebidas, retail, salud, etc. que se presten ya en el mercado, incluidas aquellas que pudieran ser prestadas actualmente por empresas pertenecientes al FMRE.
- La propuesta deberá describir el **proceso de selección y criterios de las Buenas Prácticas** a incluir en la guía. En todo caso, **las experiencias incluidas en este recopilatorio serán ejemplos de buenas prácticas** destacables por
 - su innovación, reinventando nuevas fórmulas para hacer el turismo industrial experiencial más atractivo al visitante;
 - por su sostenibilidad a nivel social, económico, cultural y ambiental tanto en el diseño de nuevos proyectos como en la realización de actividades;
 - por su componente digital que facilite la interacción, venta y fidelización con un viajero hiperconectado;
 - por su transferibilidad, es decir, la capacidad de replicarse en otras empresas y/o destinos;

- por tener un impacto positivo demostrable pues son experiencias que han sido evaluadas y han tenido impactos positivos en las empresas y territorios de actuación;
 - por haber sido llevadas a cabo siguiendo un proceso de planificación;
 - por ser eficientes en la utilización de los recursos, aprovechando los recursos locales y
 - por su durabilidad siendo actuaciones transformadoras planteadas a largo plazo, etc. entre otros posibles criterios.
- La compilación de dichas experiencias en **un estudio recopilatorio que describa y documente gráficamente las experiencias** con el objetivo de compartirlo con las empresas participantes en el proyecto. El resultado ha de ser atractivo, didáctico e inspirador y maquetado de acuerdo a la línea gráfica de los materiales del proyecto.

6
C. DISEÑO DEL PLAN FORMATIVO Y DESARROLLO DE CONTENIDOS. La empresa adjudicataria deberá encargarse del diseño de un plan formativo dirigido a las empresas participantes en el proyecto “SBE” y la producción de un repositorio de contenidos formativos en materia de turismo experiencial, de forma que puedan ser empleados por las empresas pertenecientes al Foro de Marcas Renombradas.

La empresa adjudicataria deberá:

- **Proponer la estructura de contenidos para desarrollar un plan de formación** que dé respuesta a las necesidades de las empresas participantes en el proyecto y cuyo objetivo principal será el de dotar de la capacitación necesaria a los distintos actores y agentes integrantes del producto experiencial y proporcionarles pautas concretas de trabajo y herramientas de mejora de la oferta turística experiencial, para adaptarse a las necesidades de la demanda y crear un producto experiencial acorde a los estándares de la marca “SBE”.
- **Generar un repositorio de contenidos acorde al plan previamente diseñado.** Este repositorio de contenidos formativos incluirá al como mínimo 10 píldoras formativas de contenido digital. Cada píldora puede incluir distintos elementos como video de corta duración, documentos de lectura, masterclass, presentaciones, entrevistas, documentos, etc. Todas ellas tendrán una carga lectiva de 60 minutos y en algunos casos, podrán incluir un cuestionario de chequeo - autoevaluación que permita evaluar los conocimientos adquiridos. Las píldoras a producir estarán disponibles en una plataforma que el FMRE generará y donde los destinatarios registrados podrán visualizar los contenidos de forma individualizada.

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 conformen un material atractivo. 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 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 65 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.

Todos los trabajos desarrollados por el equipo en las empresas participantes se realizarán bajo el deber de confidencialidad, considerándose que la información intercambiada en las labores de asistencia técnica será mantenida de manera confidencial, salvo que la empresa proporcione permiso para revelarla.

De la misma forma, durante todo el proyecto el equipo de trabajo asegurará el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

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:** Diseño del plan de captación de empresas. Materiales de las jornadas o actividades de sensibilización o formación colectivas. Informes técnicos del apoyo a la implantación de las empresas.
- **ENTREGABLE 2:** Guía de buenas prácticas con un contenido mínimo de tres capítulos y al menos 3 experiencias por capítulo.
- **ENTREGABLE 3:** Repositorio de los materiales formativos 10 píldoras formativas incorporadas a la plataforma que se ponga a disposición del proyecto.

8

Los entregables se proporcionarán en el formato editable adecuado (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, etc.). 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 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, FMRE 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 realizar a través de videoconferencia. No obstante, una vez al mes, en caso de ser necesario y previo aviso por parte de FMRE, 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 FMRE 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/>

9

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/>

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 24 de marzo 2023