

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA CONSISTENTE EN EL ASESORAMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO (TUTELAJE) PARA LA CREACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN DEL ENTE GESTOR DEL DESTINO TURÍSTICO EN EL VALLE DEL AMBROZ-CÁPARRA CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD E INTELIGENCIA TURÍSTICA ASÍ COMO LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA ACORDE A INDICADORES DE EJECUCIÓN Y RESULTADOS ESPERADOS.

#### **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 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 Gobernanza Turística se encuentran la Creación y puesta en marcha de un ente gestor público-privado Ambroz-Granadilla dentro del sub-eje de actuación Gestión colaborativa y participativa del plan y del destino, y la Evaluación del PST en el Valle de Ambroz-Cáparra del sub-eje evaluación, seguimiento y control.

La creación y puesta en marcha de un ente gestor público-privado en el destino Ambroz-Granadilla surge del convencimiento y de la necesidad de aunar voluntades, sumar recursos y planificar el futuro turístico de forma consensuada por parte de todos los agentes con una estrategia y horizonte a largo plazo.

La transversalidad del turismo exige de la máxima coordinación y consenso en las distintas acciones que se lleven a cabo. Y hablando de gobernanza turística es necesario que algunos agentes ejerzan un liderazgo claro sobre el destino, que en algunos casos es llevado a cabo por la Administración Local, en otros casos por los empresarios. En cualquier caso, es imprescindible que las Administraciones Públicas tengan capacidad para generar confianza y gestionar los recursos públicos con legitimidad (gobernabilidad) y que sea capaz de gobernar con la máxima participación de actores estratégicos, como pueden ser administraciones de otros niveles territoriales, sector









privado, sociedad receptora y turistas. La gobernanza turística entendida como los "procesos de decisión público-privados que van a mejorar la gestión de los conflictos que inevitablemente provoca la actividad en el destino". El papel del ente gestor de un destino es clave en el desarrollo turístico en su espacio territorial. El éxito de cualquier plan que se quiera impulsar en determinado destino, bien sea estratégico o de desarrollo, o bien de marketing, dependerá del compromiso y visión conjunta que de él tengan el conjunto de actores implicados.

A día de hoy, el destino Ambroz-Cáparra no ha desarrollado un sistema de gobernanza turística para el territorio, si bien se han realizado acciones conjuntas y con la implicación del sector privado en distintas acciones de planificación, talleres de trabajo, reuniones, entrevistas, etc... no siempre los actores que participan en el desarrollo de la actividad turística se sienten partícipes de la toma de decisiones. Las labores de desarrollo, planificación o de marketing se desarrollan por parte de los distintos agentes con las mejores intenciones, con mayor o menor coordinación, sin que exista una entidad responsable a la que se haya encomendado esta faceta. Por tanto, aunque cada vez todos los agentes son conscientes de la necesidad de coordinarse y trabajar de manera conjunta, lo cierto es que a día de hoy no existe un modelo de gobernanza turística, mediante la cual se lleven a cabo actuaciones consensuadas con los distintos actores implicados.

El nuevo sistema de gobernanza turística que se materializará con la creación de un Ente Gestor tiene como objetivo la mejora de todos los procesos de decisión público-privados, por lo que es necesario establecer fórmulas jurídicas y espacios de relación y coordinación entre los diferentes actores, incluida la participación ciudadana, y que vele por los intereses del territorio en su conjunto y la toma de decisiones colectivas en materia de planificación, gestión y marketing turístico, el establecimiento de sistemas de trabajo conjuntos y el diseño de nuevos procesos de gestión y desarrollo.

Por último, el Plan de Sostenibilidad Turística Ambroz-Cáparra debe ser evaluado y medidos los impactos que van a tener los ejes estratégicos y los programas de acción en las cuatro dimensiones del desarrollo sostenible del destino (nivel medioambiental, social, cultural y económico) y el efecto que tendrá cada programa sobre el destino y los actores que intervienen en el destino.

Ambas actuaciones contribuirán a implementar un nuevo modelo de desarrollo turístico en el destino que sea más sostenible, inteligente y colaborativo y que cuente con todos los actores implicados en la comarca.

El 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

Con este contrato se pretende por un lado, mejorar la capacidad de coordinación, planificación y gestión del destino turístico en el Valle de Ambroz-Cáparra, a través de la creación y puesta en marcha de un órgano para la gobernanza turística (ente gestor), que tenga en cuenta a todos los actores locales que intervienen en el desarrollo turístico sostenible del destino, con una estrategia y horizonte a largo plazo e incorporando el









impulso de la sostenibilidad y la inteligencia turística en todos los procesos de trabajo. Y por otro lado, elaborar un plan de evaluación del proyecto como herramienta para el control y seguimiento objetivo de las actuaciones, de reformulación de las mismas y de medición de su impacto; además de ser una herramienta para la toma de decisiones y de información a la ciudadanía sobre la ejecución del Plan.

La nueva gobernanza turística es una de las estrategias principales para incorporar la máxima participación de los actores estratégicos en materia de turismo con un compromiso y visión conjunta como base de estímulo del destino mejorando los procesos de decisión público- privados.

La medición de los impactos del proyecto y cómo se ha producido dicho impacto permitirá demostrar cómo el PST Ambroz-Cáparra ha participado en promover eventuales cambios en los sectores de actividad y en el territorio de intervención.

Con la participación de todos los agentes implicados en talleres de intercambio de conocimientos sobre la implantación de un sistema de gestión del destino, así como con el asesoramiento específico, tutelaje y capacitación en materia de sostenibilidad e inteligencia turística, se pretende crear un ente gestor del espacio Ambroz-Cáparra, encargado de su desarrollo, gestión y marketing, y que sirva como figura que lidere y coordine el desarrollo turístico del destino más allá del Plan de Sostenibilidad Turística. Los resultados de los impactos permitirá a los responsables del territorio poseer una visión conjunta del impacto de las inversiones realizadas sobre el espacio y la evolución del territorio, orientar y proponer actividades con el objetivo de que las inversiones incrementen su impacto en el territorio y que puedan ser utilizadas por parte de la administración como del empresariado local.

# III.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es, por un lado, dinamizar, asesorar, tutelar y capacitar a los actores locales del espacio Ambroz-Cáparra para la definición, configuración, creación y puesta en marcha de un ente gestor del destino turístico, que detalle, entre otros, su estructura, composición, organización, viabilidad, objetivos, funciones, fórmula de trabajo, sistema de gestión, medios materiales y humanos, plan de acción y estrategia de desarrollo, consolidación y mantenimiento futuro. Y por otro lado, diseñar e implementar una herramienta y plan de evaluación del Plan de Sostenibilidad Turística acorde a indicadores de ejecución y resultados esperados con parámetros de sostenibilidad e inteligencia turística.

# 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

- Contar con una única estructura participada de gestión y soporte del destino en todo el territorio que impulse el turismo en la comarca, que mejore la coordinación y cooperación público-privada y asuma la coordinación de las planificaciones turísticas.
- Proporcionar la información, asesoramiento y capacitación necesaria para la creación de una entidad que gestione toda la actividad turística en el Valle de Ambroz-Cáparra que impulse un nuevo modelo de gobernanza turística inteligente en el destino y la cooperación entre empresarios y entidades turísticas.
- Obtener un plan de acción a dos años.
- Disponer de una herramienta y un cuadro de mando para el seguimiento y la evaluación del Plan y medición de los impactos en el territorio.
- Avanzar en la transformación del territorio en destino turístico inteligente y sostenible.

#### 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 y talleres de trabajo grupales e individuales con los agentes del territorio que van a conformar el ente gestor 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.

## → Creación del ente gestor

Se realizarán, como mínimo, las siguientes sesiones grupales con agentes del territorio:

- Sesión Inicial
- Tres sesiones intermedias
- Sesión final de presentación.
- → Puesta en marcha del ente gestor







Firmado por: EUGENIO CACHO MORALES Cargo: Jefe de Sección de Contratación Fecha: 24-08-2021 08:57:30



Reuniones trimestrales de tutorización, acompañamiento y seguimiento desde su conformación

# → Cuadro de mando e implementación del plan de evaluación

- Sesión inicial
- Dos sesiones intermedias
- Sesión final de presentación de resultados.

# → Capacitación del ente gestor en sostenibilidad, inteligencia turística y cuadro de mando.

Se recogen un mínimo de 3 sesiones de capacitación en sostenibilidad, inteligencia turística y en cuadro de mando. Tendrán formato webinar y 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.

#### > Evaluación del Plan de Sostenibilidad

- Sesión inicial
- Tres sesiones intermedias
- Sesión final de presentación de resultados.

# 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:

# → <u>Asesoramiento y acompañamiento para la creación, capacitación y puesta en marcha del ente</u> gestor.

# 1. Identificación de agentes integrantes.

En esta etapa se estudiará y analizará la realidad empresarial y administrativa de la comarca para identificar a todos los agentes públicos y privados del destino implicados directa e indirectamente en la actividad turística. Para ello la adjudicataria deberá tener un contacto directo, fluido y permanente con todos ellos.

Una vez identificados, se establecerán talleres y sesiones presenciales y online, para conocer de primera mano a otros entes gestores turísticos, su estructura, órganos de decisión, modelo de organización y gestión y líneas de trabajo, entre otros.









Se entregará un informe por cada una de las sesiones incluyendo contenido, listado de participantes, conclusiones y material elaborado al efecto.

## 2. Conceptualización y diseño del ente gestor.

Se analizarán y debatirán las posibles formas jurídicas que puede adoptar el Ente Gestor del destino, analizando pros y contras de cada una de ellas. En base a este análisis y al consenso con los actores, se efectuará una recomendación adecuada a la idiosincrasia del territorio. Para ello se deberá en talleres participativos:

- Evaluar y definir la fórmula jurídica del ente comparando entre las distintas opciones posibles que determine la creación de un ente gestor del destino con entidad jurídica propia. Para ello se colaborará con los distintos agentes integrantes y sus servicios jurídicos
- Determinar los actores locales participantes. b)
- c) Definir la visión, misión, objetivos, alcance del ente gestor.
- Definir y redactar los estatutos fundacionales del ente gestor. Legalización y d) presentación ante los órganos competentes.
- Determinar la forma de adhesión al ente gestor. Se desarrollará el manual de adhesión así como los documentos y plantillas necesarios.
- Realizar un Plan de Viabilidad técnico-económico que garantice de forma autónoma su sostenimiento económico. Se trata de diseñar un modelo de negocio, así como los servicios y acciones que impulsen el desarrollo y aporten valor añadido para los agentes a la vez que procuran la sostenibilidad del ente. Se analizarán y estudiarán los recursos turísticos susceptibles de ser aprovechados en la viabilidad del ente gestor y se realizará una propuesta para su gestión.
- Definir las fórmulas jurídicas viables de gestión público-privada, entre ente gestor y diferentes administraciones públicas involucradas, para la rentabilización económica y sostenibilidad de los principales atractivos turísticos de la comarca.
- Diseñar el modelo organizativo, de gestión y funcionamiento del ente gestor del h) destino. Se elaborará un manual de funcionamiento interno o reglamento que defina las competencias, la estructura del ente gestor, nombramiento de autoridades, calendario de actuaciones, reuniones, los procesos y delimite las funciones y responsabilidades del personal de cada una de las áreas. Será una herramienta para la correcta prestación de los servicios del ente gestor y para que la comunicación y coordinación entre departamentos o áreas se haga de forma efectiva, así como con las distintas entidades que lo conforman. Asimismo se preverá un comité de seguimiento que dé coherencia a todos los planes y verifique el cumplimiento de las acciones y los presupuestos además del seguimiento del DTI.









- Definir un modelo de financiación. Se elaborará un modelo de financiación para el Ente Gestor que asegure la supervivencia del mismo en el tiempo, dando respuesta a las necesidades turísticas del territorio, en sus distintas vertientes: desarrollo, gestión, promoción, etc. contando con las aportaciones de todos sus agentes. La propuesta ha de comprender los recursos que puedan ser gestionados por el ente gestor.
- Plan de Acción para el Ente Gestor, en el que se definan las líneas de actuación en materia de colaboración de organismos, empresas y emprendedores y que alinee los intereses de los diferentes sectores productivos del territorio y las líneas de trabajo desarrolladas para el destino turístico.

Se definirán las acciones concretas a desarrollar en este marco, estableciendo prioridades, una hoja de ruta para llevarlas a cabo, así como los indicadores que permitan medir su grado de cumplimento y éxito.

El plan de acción se realizará para un periodo de dos años.

- 3. Definición de necesidades en infraestructuras, tecnologías y recursos humanos.
- Diseñar un Plan de Recursos Humanos (organigrama, definición de puestos de trabajo y funciones).
- Detectar las necesidades de infraestructuras, tecnologías y formación dirigido a trabajadores e integrantes del ente, empresas y autónomos trabajadores del sector turístico del Valle de Ambroz-Cáparra necesaria para el desarrollo del Destino Turístico Inteligente y sostenible.
  - 4. Puesta en marcha y capacitación del ente gestor.

Una vez creado el ente gestor del destino turístico, la empresa adjudicataria apoyará, asesorará, tutelará y capacitará al mismo en su puesta en marcha y desarrollo y durante la vida del plan de sostenibilidad turística (diciembre 2023) a fin de asegurar el funcionamiento efectivo del ente y el desarrollo futuro de la actividad turística dotando a los gestores del destino de la formación, capacidades, herramientas y recursos necesarios para la mejora de la coordinación y gestión del destino turístico.

Además se llevarán a cabo, sesiones grupales de capacitación en materia de sostenibilidad y sesiones de capacitación en inteligencia turística para los agentes identificados. Se entregará un informe por cada una de las sesiones incluyendo contenido, listado de participantes, conclusiones y material elaborado al efecto.

Se realizarán además trabajos de seguimiento y evaluación que contribuyan a la consolidación exitosa de su puesta en marcha y desarrollo.

# → Diseño y ejecución del Plan de evaluación del Plan de Sostenibilidad Turística.

Para medir la ejecución del Plan de Sostenibilidad Turística y el impacto de las acciones ejecutadas se ha de diseñar e implementar un plan de evaluación que se realizará a lo largo de la vida del









proyecto, que sirva de herramienta no solo para el control y seguimiento objetivo de las acciones sino también para mejorar la gestión, la toma de decisiones y la reformulación de actuaciones en base a la recogida y aplicación de las propuestas del territorio, además de servir de herramienta para la medición del impacto de las acciones en el territorio y de información a la ciudadanía sobre la ejecución del Plan.

Se trata de un plan de evaluación continua, que deberá medir las desviaciones que puedan producirse respecto de los objetivos y resultados inicialmente previstos y que pueda actualizarse periódicamente en función de la información obtenida.

Se diseñará e implementará un cuadro de mando de indicadores aplicable al seguimiento de la ejecución del proyecto y al impacto de las acciones implementadas en la evolución del territorio en relación a los indicadores de ejecución y resultados esperados en el Plan y atendiendo, al menos, a las dimensiones: económica, social, cultura y ambiental, en el ámbito de los ejes del proyecto (gobernanza turística, la propuesta de valor sostenible y el marketing) y en qué grado contribuye a la consecución de los ODS y a la consecución de las estrategias marcadas en la metodología DTI.

El diseño del plan de evaluación contendrá, al menos, los siguientes apartados:

- 1. Necesidades y receptores de información.
- 2. Indicadores. La empresa tendrá en cuenta los indicadores determinados en el Plan y realizará las aportaciones necesarias para completarlos.
- 3. Determinar fuentes de información para obtener dichos indicadores.
- Desarrollar modelo de informe o informes de evaluación, que habrá de contener tanto información cuantitativa como cualitativa.

Como resultado se elaborará y desarrollará un modelo conceptual de sistema de indicadores y diseñará e implementará un cuadro de mando para la gestión del plan y el impacto de las actuaciones y la consecución de los ODS y la consecución de las estrategias marcadas en la metodología DTI.

El diseño del sistema debe permitir comprobar, al menos, si se han:

- alcanzado los objetivos fijados en el Plan (eficacia),
- optimizado el uso de los recursos financieros (eficiencia o rendimiento),
- satisfecho las necesidades más importantes (relevancia),
- obtenido mejoras en la situación de la comarca gracias al programa (impacto).

La empresa tendrá en cuenta la calendarización de las actuaciones y el impacto de las mismas en el territorio a lo largo del proyecto.

La empresa deberá realizar sesiones de asesoramiento, formación y capacitación al ente gestor para dar continuidad a la evaluación del impacto del plan en el territorio.









Se establece que, como mínimo, la adjudicataria emitirá 4 informes de evaluación para monitorear el éxito del proyecto y el impacto de las acciones de forma continua, uno inicial y 3 correspondientes a cada una de las anualidades de ejecución del proyecto, 2021, 2022 y 2023, así como un informe de Evaluación Final tres meses después de la finalización del mismo que se enviará a las entidades cofinanciadoras.

#### **VI.- ENTREGABLES**

Para cada una de las anualidades de ejecución del contrato la empresa entregará una memoria anual descriptiva y fotográfica detallada del trabajo realizado, que incluya cada una de las fases especificadas en el contenido del trabajo a la que acompañará la documentación generada así como los informes realizados, guías, herramientas, manuales creados, etc.

Al menos la licitadora entregará:

- Informe sobre la realidad empresarial y administrativa de la comarca.
- Listado de agentes identificados con datos de contacto en formato Excel.
- Informe técnico justificativo de la idoneidad de la fórmula jurídica propuesta para el ente gestor. Estatutos legalizados del ente gestor.
- Informe de acciones formativas y de capacitación. Incluirá el material elaborado, participantes y ponentes, hoja de asistencia.
- Manual de adhesión al ente gestor.
- Modelo de financiación. Propuesta de gestión de recursos.
- Plan de recursos humanos.
- Manual de funcionamiento interno o reglamento
- Plan de acción del ente gestor. Evaluación y seguimiento.
- Informes mensuales de seguimiento continuo y evolución del proyecto y grado de cumplimiento de objetivos.
- Informe semestral de seguimiento y evaluación del ente gestor.
- Plan de evaluación.
- Cuadro de mando implantado con registros y evidencias objetivas de su implantación y adecuación a las necesidades.
- Informe inicial y de evaluación anualidades 2021,2022 y 2023 e informe final.
- Dossier de prensa de presentación del ente gestor y del plan de evaluación e informes anuales y final.

Esta documentación se entregará al personal técnico del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Excma. Diputación de Cáceres encargado de la gestión 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.- PLAZO DE EJECUCIÓN Y FORMA DE PAGO

La prestación del contrato, deberá realizarse en el plazo de 28 meses desde la formalización del contrato.

Se realizarán tres pagos equivalentes al 27,27% del precio del contrato en la anualidad 2021, el 36,36% correspondiente a la anualidad 2022 y el 36,37% para 2023.

#### **VIII.- PRESUPUESTO TOTAL**

Base	I.V.A 21%	Total
45.454,55 €	9.545,45 €	55.000,00€

Se trata de un gasto de carácter plurianual que se pretende realizar con cargo a la aplicación presupuestaria 04.4321.22706 Estudios y Trabajos Técnicos PST Ambroz-Cáparra.

Acción	Anualidad 2021	Anualidad 2022	Anualidad 2023	Total
Creación y puesta en marcha de un ente gestor	10.000€	15.000€	15.000€	40.000€
Evaluación del PST	5.000€	5.000€	5.000€	15.000€
Total	15.000€	20.000€	20.000€	55.000€

En Cáceres, a fecha de firma electrónica





