



## PLIEGO DE CLAUSULAS PARTICULARES Y TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL ORGANISMO DE GESTIÓN DEL DESTINO TURISTICO PARQUE CULTURAL DE CALATRAVA

### 1.- INTRODUCCIÓN

Si bien el destino Calatrava ha venido desarrollando una labor de adecuación y valoración y en varios casos de organización y coordinación de los atractivos turístico del destino, el análisis estratégico realizado en los últimos meses, ha permitido constatar carencias en el marco de la competitividad sectorial turística.

La falta de una Organización de Gestión de Destino del Parque Cultural de Calatrava, (OGD) y de la factibilidad ejecutiva del destino (producto - comunicación - comercialización) frena el desarrollo la consolidación estructural del destino como pilar para el abordaje de planteamientos de crecimiento y competitividad territorial intersectorial y para el desarrollo de la relevancia de Calatrava como líder real de un modelo competitivo avanzado para el desarrollo territorial.

Los trabajos ejecutados en la definición del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural tienen tres elementos principales de tipo organizativo, dirigidos a superar esas limitaciones y generar una estructura de soporte para su aplicación efectiva:

El desarrollo de un marco de coordinación institucional específico para el desarrollo general del destino en forma de una Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico. Ésta adoptará la forma jurídica adecuada al modelo de cooperación público - privado, para la concertación y dirección, del tipo consocio, asociación o empresa pública turística (a crear en los próximos meses

La definición técnica y operativa de un Órgano de Gestión de Destino, de su modelo específico de gestión y financiación, y de los instrumentos técnicos asociados al mismo, que, en conjunto tendrán una función ejecutiva, dirigida y delegada por el conjunto de asociados.

La implantación de las acciones recogidas en el propio Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural 2017-20

La Asociación para el desarrollo del Campo de Calatrava asume en una primera instancia el papel de impulsor y promotor de estas herramientas. Para ello es necesario establecer un proceso de aplicación y puesta en funcionamiento de la



Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico, del O.G.D. del Parque Cultural de Calatrava y acometer las primeras acciones recogidas en el Plan estratégico a través de un modelo de transición mediante la contratación de una asistencia técnica que, por una parte permita ordenar los trabajos de concreción de la institución a desarrollar, y por otra parte, y principal, permita poner en marcha los procesos de impulso al destino Calatrava reflejados en el primer Plan de Acción Anual del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural.

La Junta Directiva de la Asociación para el Desarrollo del Campo de Calatrava en su reunión celebrada el pasado 7 de septiembre de 2017, aprobó iniciar el procedimiento de contratación de una asistencia técnica para la implantación del Plan Estratégico del Parque Cultural de Calatrava, y su OGD, facultando al presidente para la firma de cuantos documentos fueran necesarios al efecto.

## **2.- CLÁUSULA PRIMERA. Objeto y calificación.**

El Objeto de la licitación es el trabajo de asistencia técnica para la implantación del Plan Estratégico/Operativo del Parque Cultural de Calatrava 2017/2019, lo que permitirá generar un Sistema de Destino Turístico Integral que permita:

1.- Definir e implementar una nueva estrategia competitiva de destino orientada a mercado basada en ejes temáticos, concertación y programas

2.- Implantar el Sistema de Gestión Integral de la Organización de Desarrollo de Destino Calatrava

3.- Crear una nueva estructura comercial de distribución basada en el desarrollo de agentes intermediarios asociados al Club de Producto turístico

4.-Desarrollar el plan de viabilidad sostenible de la entidad de Gestión

5.- El asesoramiento permanente del equipo de gestión a formar y a los asociados al destino.

6.- Desarrollar el portfolio de producto por ejes temáticos como valor estructurador de la oferta diferencial competitivo y de integración de propuestas complementarias y organizado en función de:

a.- servicios-productos, experiencias,

b.- productos tradicionales revalorizados,



c.- productos de interés especial

d.- Nuevos productos por segmentos

e.- productos en sub-destinos (productos, itinerarios y rutas temáticas existentes o de nueva creación) orientados a la desestacionalización y la integración de temáticas complementarias y el refuerzo de la nueva estrategia turística territorial.

7.- Desarrollar la cartera y el sistema de gestión de clientes a partir de la segmentación integral con especial interés en Madrid residentes y Madrid visitantes y turistas de Castilla la Mancha en general como primera fase del plan de acción comercial

8.- Desarrollar una nueva Marca Experiencia apoyada en el desarrollo de: una nueva identidad corporativa aplicada al desarrollo de nuevos instrumentos de comunicación,

a.- una nueva plataforma de comunicación online orientada a la competitividad comercial

b.- un nuevo programa de comunicación social media

9.- Apoyar la implantación de la Marca de Calidad Territorial CALATRAVA CALIDAD

10.- Aplicar el Programa de captación de socios públicos y privados

### **3.- CLÁUSULA SEGUNDA. Procedimiento de selección y adjudicación.**

La Asociación para el desarrollo del Campo de Calatrava en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 55 de sus procedimientos de contratación procederá a la contratación del Servicio "Implantación del Plan Estratégico/Operativo del Parque Cultural de Calatrava 2017/2019 y su Entidad de Gestión de Destino (EGD)" a través de procedimiento abierto.

### **4.- CLÁUSULA TERCERA. El perfil del contratante.**

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a la actividad contractual y sin perjuicio de la utilización de otros medios de publicidad la Asociación para el desarrollo del Campo de Calatrava publicará la



convocatoria en el perfil del contratante de su página WEB [www.campodecalatrava.com](http://www.campodecalatrava.com).

## 5.- CLÁUSULA CUARTA. Importe del Contrato y forma de pago.

### 5. a. Importe del contrato.

El importe del presente contrato asciende a la cuantía máxima de 107.585,28 €, que se desglosa de la siguiente manera: 88.913,45 € de base imponible más 18.671,82 € de IVA. Se tomarán en cuenta las diferentes ofertas presentadas.

El licitador deberá valorar la totalidad de los trabajos a realizar incluyendo todos sus gastos, así como todos los elementos necesarios para la realización del objeto del contrato, aunque no figuren expresamente en la relación del Pliego de prescripciones Técnicas.

El presupuesto que se presente deberá estar desglosado según las diversas fases y contenidos del proyecto

### 5. b. Forma de Pago.

El precio será abonado al contratista, previa presentación en el domicilio de la Asociación de la factura o facturas correspondientes, en los siguientes plazos:

30% a la firma del contrato de prestación de servicios

50% a los 9 meses y contra la presentación de los siguientes resultados:

Creación de la Marca /Experiencia y manual de estilo

Creación de portfolio de productos por temas

Creación de Página WEB

Incorporación al sistema de las administraciones públicas (ayuntamientos) y sector privado (25 empresas)

Creación del Observatorio Turístico

Memoria de actuaciones realizadas y reprogramación de actuaciones y resultados esperados hasta final del contrato)



20% a la finalización del proyecto

#### 6.- CLÁUSULA QUINTA. Duración del contrato.

La realización del trabajo deberá hacerse efectivo en un plazo máximo de 18 meses desde la firma del contrato, estando finalizado en cualquier caso antes del 30 de agosto de 2019. La justificación que acredite el trabajo realizado será la efectiva constitución de la Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico del Parque Cultural de Calatrava a través de la figura jurídica más adecuada, con la participación plena de los municipios integrantes de la Asociación y al menos 80 empresas privadas de los diferentes sectores implicados, junto con la definición del Órgano de Gestión del Destino, acompañado del plan de sostenibilidad de la estructura creada aprobado por la Asamblea General de la Asociación para el Desarrollo del Campo de Calatrava. En todo caso la EGD deberá haberse creado antes de 30 de junio de 2019.

#### 7.- CLÁUSULA SEXTA. Criterios de adjudicación.

Para la valoración de las ofertas y la determinación de la más ventajosa se atenderá a varios aspectos:

Criterios de valoración evaluables automáticamente (60 puntos):

Oferta económica (60 puntos): Valorará el precio ofertado respecto del presupuesto de licitación del contrato, siendo el precio inferior el más valorado. Se evaluará según la siguiente fórmula:

$$P = (60 \times M) / O$$

Donde P son los puntos obtenidos, M la oferta mínima y O la oferta a valorar

En cualquier caso se establece una bajada máxima de un 15% del precio de licitación, de manera que los licitadores que oferten una bajada superior, quedarán automáticamente descalificados.

Criterios evaluables mediante juicio de valor o de forma NO automática: (40 puntos)

Capacitación de los Recursos Humanos implicados en el proyecto	15 Puntos
--	-----------



a.- Composición y organización. Estructura coherente del equipo: dimensión adecuada y dedicación al proyecto. Sistema de gestión de los equipos integrando al personal que la Asociación determine para el desarrollo del proyecto.	3 puntos	
b.- Pertenencia de algún miembro del equipo al ámbito de actuación de la Asociación para el desarrollo del Campo de Calatrava o censados (desde hace al menos un año) en algún municipio de su ámbito territorial	2 puntos	
c.- Perfiles (La valoración del perfil se hará a partir de la cuantificación de la experiencia y la adecuación del mismo al proyecto.)  (Solamente se valorará la experiencia de las personas que constan como directamente ejecutoras de los trabajos o de su dirección o coordinación, Para valorar la experiencia de asesores o colaboradores deberá quedar acreditada su vinculación directa al proyecto)	10 puntos	
Diseño y Organización de trabajos. Metodología y coherencia técnica de la oferta  Se valorarán los siguientes aspectos:		20 puntos
Visión del proyecto	2 puntos	
Planificación temporal y territorial. Programación: grado de desarrollo y coherencia.	5 puntos	
% proporción de trabajo de campo con relación al de gabinete. Presencia en el territorio)	5 puntos	
Productos a entregar: grado de definición (documentos iniciales, intermedios y finales, actuaciones a implementar y cronograma).	5 puntos	
Estructuración de la participación de los agentes implicados: diseño de la comunicación interna y externa. (Sistemas de participación: sesiones informativas, de sensibilización, talleres de trabajo, etc. y resultados esperados)	3 puntos	



**Campo de Calatrava**

Mejoras al Pliego de prescripciones técnicas	
Se entiende a estos efectos, aquellas que excedan de los parámetros marcados en el Pliego de Prescripciones técnicas o propuestas sobre actividades complementarias que beneficien la marcha del proyecto.	5 puntos
No se considerarán como mejoras aquellas actividades o aportes complementarios que no contribuyan al cumplimiento de los objetivos del proyecto.	

#### 8.- CLÁUSULA SEPTIMA. Documentación a presentar.

Podrán presentar ofertas las personas naturales o jurídicas españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y no estén incurso en prohibiciones de contratar.

Las proposiciones deberán ir acompañadas de los siguientes documentos:

- a) Los que acrediten la personalidad jurídica del empresario y en su caso, su representación
- b) Una declaración responsable de no estar incurso en prohibición de contratar.

Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba presentarse antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta

- c) Aquellos que justifiquen los requisitos de su solvencia económica, financiera y técnica o profesional

c.1.- Documentación a presentar en relación con la solvencia económica y financiera



1.- Declaración sobre el volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación.

2.- Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación.

c.2.- Documentación a presentar en relación con la solvencia técnica

a. Documento que acredite la adscripción de medios requerida. En él se detallarán las personas, títulos y grado de vinculación con la empresa de los profesionales que vayan a participar en el contrato y % de participación en el mismo.

b. Relación de los proyectos de características similares al objeto del contrato, por parte de la empresa o los profesionales encargados de la realización del trabajo realizados en los últimos tres años, que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos.

c.3.- Documentación a presentar en relación con el objeto del contrato para la evaluación de los criterios evaluables mediante juicio de valor

Con el objeto de poder juzgar y evaluar las propuestas técnicas los licitadores deberán presentar un documento que incluya al menos los siguientes apartados:

Memoria general de la propuesta con información sobre las actividades a desarrollar en la que se justifique la adecuación de las mismas a los contenidos, necesidades y requisitos del proyecto, con indicación de visión, objetivos y resultados esperados

Propuesta de Plan de Comunicación internas y externa, donde se detalle un avance de los contenidos propuestos y distribución de los mismos

Descripción del Plan de Actuación, que incluya:

Metodología de trabajo y producción

Cronograma y flujo de producción relativo (Calendarización de los resultados esperados durante los 18 meses de ejecución del proyecto)





Equipo de trabajo implicado en el proyecto, en el que se indique su grado de dedicación al proyecto, su grado de vinculación con la empresa licitadora, su titulación y experiencia (la cual deberá acreditarse con un curriculum anexo) y un organigrama del proyecto. Los colaboradores externos, deberán indicar de forma expresa mediante un documento su compromiso con el proyecto.

Mejoras propuestas sobre el objeto del contrato.

Las empresas y autónomos que quieran participar presentarán en el domicilio de la Asociación, sita en Ejido de Calatrava s/n 13270 de Almagro, Ciudad Real, su oferta en el modelo anexo, en el plazo máximo de 8 días hábiles a contar desde el siguiente a la publicación del pliego de condiciones en la web de la Asociación ([www.campodecalatrava.com](http://www.campodecalatrava.com)).

Las ofertas también podrán presentarse, por correo, por telefax, o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando las ofertas se envíen por correo, el empresario o autónomo deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar a la Asociación la remisión de la oferta mediante télex, fax o telegrama en el mismo día, consignándose el número del expediente, título completo del objeto del contrato y nombre del candidato.

Cada candidato no podrá presentar más de una oferta [sin perjuicio de lo establecido en los artículos 147 y 148 del Texto Refundido de la Ley de Contratos aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre]. Tampoco podrá suscribir ninguna oferta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurara en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las solicitudes por él suscritas.

La presentación de una oferta supone la aceptación incondicionada por el empresario de las cláusulas del presente Pliego.

Las ofertas para tomar parte en el procedimiento se presentarán en dos sobres cerrados, firmados por los candidatos y con indicación del domicilio a efectos de notificaciones, en los que se hará constar la denominación del sobre y la leyenda «Oferta para negociar la contratación del servicio de Asistencia técnica para la



implantación Plan Estratégico/Operativo del Parque Cultural de Calatrava y su Entidad de Gestión del Destino 2017/2019

La denominación de los sobres es la siguiente:

- Sobre «A»: Documentación Administrativa.
- Sobre «B»: Oferta Económica y Documentación complementaria.

Los documentos a incluir en cada sobre deberán ser originales o copias autenticadas, conforme a la Legislación en vigor.

Dentro de cada sobre, se incluirán los siguientes documentos así como una relación numerada de los mismos:

#### SOBRE «A»

#### DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

a) Declaración Responsable del licitador indicativa del cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración.

Se presentará conforme al siguiente modelo:

#### «MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

D. \_\_\_\_\_, con domicilio a efectos de notificaciones en \_\_\_\_\_, c/ \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_, con DNI n.º \_\_\_\_\_, en representación de la Entidad \_\_\_\_\_, con CIF n.º \_\_\_\_\_, a efectos de su participación en la licitación \_\_\_\_\_, ante \_\_\_\_\_

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

PRIMERO. Que se dispone a participar en la contratación del servicio de \_\_\_\_\_.

SEGUNDO. Que cumple con todos los requisitos previos exigidos por el apartado primero del artículo 146 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público para ser adjudicatario del contrato de servicios consistente en \_\_\_\_\_, en concreto:



- Que posee personalidad jurídica y, en su caso, representación.
- Que está debidamente clasificada la empresa o, en su caso, que cuenta con los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional.
- Que no está incurso en una prohibición para contratar de las recogidas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y se halla al corriente del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.
- Que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador. (En el caso de empresas extranjeras)
- Que la dirección de correo electrónico en que efectuar notificaciones es \_\_\_\_\_.

TERCERO. Que se compromete a acreditar la posesión y validez de los documentos a que se hace referencia en el apartado segundo de esta declaración, en caso de que sea propuesto como adjudicatario del contrato o en cualquier momento en que sea requerido para ello.

Y para que conste, firmo la presente declaración.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Firma del declarante,

Fdo.: \_\_\_\_\_»

SOBRE «B»

OFERTA ECONÓMICA Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

a) Oferta económica

Se presentará conforme al siguiente modelo: Anexo I.



## ANEXO I: MODELO DE PROPOSICIÓN

D.....

(en nombre propio o en representación de.....), con DNI n°....., domiciliado en .....en la calle....., distrito postal.....y teléfono....., declara conocer y aceptar íntegramente el pliego de condiciones aprobado por la Asociación para el Desarrollo del Campo de Calatrava, que ha de regir el contrato para la realización de la asistencia técnica para la implantación del Plan Estratégico/Operativo del Parque Cultural de Calatrava 2017/2019 y su OGD, ofertando realizarlo en el precio de .....€, y .....correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido, con las siguientes mejoras al pliego de condiciones técnicas presentado

.....

.....

.....

(lugar, fecha y firma)

## CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Para facilitar la valoración, las ofertas deberán adecuarse al esquema que se define a continuación. Toda información que exceda del mismo tendrá la consideración de Anexo y por tanto no se garantiza que se contenido se considere al realizar la evaluación de la oferta.

Introducción. Antecedentes (experiencia) y visión global del proyecto (máx. 10 páginas).



Oferta técnica (máx. 20 páginas)

Equipo de trabajo y su organización (máx. 3 páginas + 2 páginas de CV por curriculum).

Cuadro resumen de los puntos 1,2 y 3.

Cuadro resumen de la propuesta económica.

Anexos.

#### **9.- CLÁUSULA OCTAVA. Adjudicación del contrato.**

Recibida la documentación solicitada en los puntos anteriores, la Asociación para el desarrollo del Campo de Calatrava adjudicará el contrato en la siguiente reunión de la Junta Directiva que se celebre tras la recepción de las ofertas.

#### **10.- CLÁUSULA NOVENA. Formalización del contrato.**

La formalización del contrato en documento administrativo se efectuará dentro de los quince días hábiles siguientes a contar desde la fecha de la notificación de la adjudicación; constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público.

La empresa seleccionada deberá aportar antes de la firma del contrato, la siguiente documentación.

Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa (en su caso)

Fotocopia C.I. F. o N.I.F en su caso

Fotocopia del D.N.I. del representante legal de la empresa (en su caso)

Fotocopia de poder de representación del representante legal de la empresa

Alta en el I.A.E correspondiente (en su caso)

Declaración de no estar incurso en prohibición de contratar y certificados de estar al corriente de pago con la Seguridad Social con la Agencia Tributaria y con la Hacienda autonómica (en su caso)



11.- CLÁUSULA DECIMA. Revisión de precios.

El precio de este contrato no podrá ser objeto de revisión, dada la duración del mismo.

Almagro, diciembre de 2017

El Presidente

Miguel Ángel Valverde Menchero



## ANEXO II

Plan estratégico operativo

Calatrava Parque cultural

2017-2020

### RESUMEN EJECUTIVO

---



---

#### Alcance, antecedentes y justificación

---

La Asociación para el Desarrollo del Campo de Calatrava (ADCC) ejecuta desde el año 2003 los programas de inversión para el impulso territorial del Campo de Calatrava siguiendo los criterios de competitividad territorial y los procesos diseñados para tal fin por parte de las administraciones responsables de la UE, España, la JCCLM y los propios municipios integrantes de la Asociación.

En tal empeño, la ADCC ha definido y ejecutado diversos proyectos generales conectados con las líneas estratégicas de referencia en los sucesivos planes de desarrollo fijados para el territorio. Si bien el carácter de estos proyectos generales han tenido un enfoque sectorial en cuando su abordaje y conexión con el territorio. En todos los casos se ha mantenido un visión fiel al desarrollo integral del territorio. Mostrando así por parte de la ADCC una vocación y una lectura coherente respecto a su misión como nexo dinamizador y cohesionador del territorio de forma conjunta y conectada.

La sucesión de programas de desarrollo y de sus prioridades estratégicas, así como las diferentes capacidades productivas e inversoras de cada programa, han llevado a que las estrategias de liderazgo en el proceso de cohesión e impulso competitivo se relevasen, priorizando en diferentes periodos la importancia de unos u otro sectores productivos. En este sentido los logros en el sector agroalimentario, turístico, cultural y comercial son remarcables

y constituyen una garantía del trabajo realizado, así como en principal factor de reconocimiento y respaldo a la institución y su quehacer por el conjunto de agentes complementarios en el desarrollo del Campo de Calatrava.

La ADCC y sus principales proyectos Parque Cultural, Sabores Calatravos, etc. se encuentran en una fase clave de desarrollo, junto al referido alto nivel de cohesión alcanzado entre los agentes y a la larga trayectoria de acciones de profundo calado implantadas con éxito para el desarrollo territorial.

La ADCC debe abordar la continuidad de su misión atendiendo y entendiendo una serie de necesidades derivadas de la conjunción, por una parte de un fin de ciclo exitoso y, por otra, de la apertura de una nueva etapa general, no solo referida a la ADCC, sino asociada al contexto de profunda y rápida transformación de los pilares productivos, sociales, culturales, medioambientales y económicos que hasta ahora han constituido su base conceptual y operativa y de gran parte del modelo social y económico en el que, y para el que, fue concebida y se desarrolló.

Este conjunto de profundos cambios requiere de soluciones basadas en la capacidad de adaptación y respuesta al cambio desde la versatilidad y la flexibilidad, no solo institucional sino del conjunto del territorio. Estas capacidades de adaptación, sin menoscabo de la esencia del proyecto, están en el ADN del territorio y por extensión y asunción de la propia institución.

Sin embargo, la dimensión y trascendencia de los cambios a afrontar requieren que este proceso, esta capacidad de adaptación, ascienda al primer plano de la visión, misión, estrategias, procesos y acciones que hay que definir, concretar y generar para mantener la cohesión y las estructuras y el mismo proyecto por la competitividad territorial.

No se trata de la búsqueda de la supervivencia de la institución como tal, sino de mantener vivo el compromiso con el desarrollo del territorio en su conjunto desde planteamientos adecuados a una nueva realidad que lo hagan real y viable. En definitiva se trata de asumir la necesidad del cambio, de la mentalidad, de los paradigmas, los procedimientos, que marcaron hace más de treinta años los principios y pilares en los que se basó el modelo de desarrollo territorial que inspiró la actual ADCC. Para ello es imprescindible adoptar una posición basada en la confianza en las oportunidades que nos abre este nuevo tiempo para construir el futuro, en los logros conseguidos y en definitiva de la confianza en las capacidades del territorio y de la institución.

Como resultado la ADCC por coherencia con su propia naturaleza, por los aspectos en torno a la evolución e impulso del proyecto Campo de Calatrava a lo largo del camino recorrido, por su capacidad operativa en relación al territorio, por el compromiso con el desarrollo territorial, por su capacidad real de intervención y gestión de los resultados generados, necesita una reflexión sobre su papel para mantener el desarrollo en el CC en el contexto de



cambio referido más allá de las acciones no menores de apoyo y respaldo financiero a la dinamización socioeconómica.

La ADCC tiene que, por una parte, responder a la necesidad de visibilizar y hacer trascendentes, ejecutivos, aplicados y claramente rentables los logros generados, por otra parte no puede abandonar sus características como institución a las que se debe y que han marcado su historia y sus limitaciones operativas.

Ahora y a la vez, debe abordar su reformulación para responder tanto a su razón de ser como el promotor del desarrollo territorial del CC que es, como al extenso y profundo conjunto de necesidades que debe afrontar para hacer que, precisamente su razón de ser, siga siéndolo y además conlleve eficiencia competitiva, sostenible e innovadora en el contexto de una nueva sociedad, una nueva economía y en general una nueva visión de la competitividad territorial.

---

## Estructura conceptual del Sistema-Acción CPC

---

### Calatrava Parque Cultural como base al programa de impulso para la competitividad del Territorio Destino

---

Las **principales funciones** a las que responde el el Plan son las siguientes:

1. Aportar una visión y una mentalidad nueva respecto al desarrollo competitivo del territorio.
2. Mantener el marco de planificación integrada y ordenada a partir de planes temáticos y sectoriales coordinados.
3. Constituir una estructura profesional flexible y dedicada de alto rendimiento y cualificación orientada a la prestación de servicios para los agentes territoriales
4. Liderar técnicamente la red público-privada con una fuerte implicación empresarial y un alto compromiso municipal que constituya la base de mesa transversal por la competitividad del PCCC y el futuro C-PCCC
5. Aplicar el Sistema-Modelo CSI-T (Competitividad-Sostenibilidad-Innovación) de forma que permita una coherencia del proceso de desarrollo conectando los componentes estructurales, proyectuales, organizativos y de mercado del proyecto asentados en planteamientos estratégicos, tácticos y procedimentales concertados de
6. Generar un modelo de financiación que integre diversas formulas complementarias de financiación por aportación y obtención de fondos públicos y privados de forma directa e indirecta.

7. Estructurar una red de conocimiento sistematizada que permita además de un proceso preciso y fluido en la toma de decisiones establecer un modelo de centro técnico orientado a la Competitividad Territorial y a los Parques Culturales

---

## El modelo estratégico operativo Calatrava Parque Cultural

### La misión estratégica de Calatrava Parque Cultural como Destino turístico avanzado

---

El desarrollo del plan obedece a cuatro misiones para el desarrollo competitivo del territorio.

#### Misión estructural

Definir un **Sistema-Modelo Integral de Desarrollo de Destino** basado en criterios de competitividad, sostenibilidad e innovación integrando los sectores del ocio y el turismo, la cultural, el agroalimentario y el comercial. El Sistema-Modelo debe priorizar su aplicabilidad, la ordenación de los procesos y el consenso entre los agentes públicos y privados en el desarrollo del territorio.

---

#### Misión territorial-productivo

Con el que se atiende a la necesidad de estructurar de forma equilibrada el territorio desde la optimización de su funcionalidad general y sectorial. Para ello es preciso desarrollar un **Plan de Competitividad de Destino** específico apoyado en un conjunto de instrumentos técnicos de análisis y evaluación de diferentes ejes interdisciplinares para el desarrollo competitivo del territorio. Este Plan debe a su vez definir un sistema que integre los aspectos estratégicos, estructurales, funcionales, procedimentales y operativos adecuados al desarrollo de **Calatrava Parque Cultural**. Para dar respuesta por una parte a la configuración del espacio basada en áreas con personalidad y coherencia turística propia y, por otra, a la plena complementariedad y eficiencia a los diferentes sectores productivos en su desarrollo actual y su proyección de crecimiento futuro.

---

#### Misión funcional

La creación de un **Sistema de Coordinación Integral** basado en un programa competencial y funcional específico apoyado en el modelo de **Órgano de Gestión de Destino** como entidad de coordinación y gestión estratégica, táctica y operativa en el Territorio-Destino. El programa se debe asentar en un principio de eficiencia y complementariedad entre los órganos de gobierno municipal, las diferentes entidades de coordinación territorial existentes, el Órgano de gestión de destino y los representantes sectoriales definidos, que lideran y complementan el proceso en el Territorio-Destino.

---

#### Misión económica

Igualmente en el Proyecto a través de sus programas ejecutivos buscará cumplir con un principio de eficiencia aplicado a las inversiones realizadas en relación a los objetivos perseguidos. Para ello es necesario replantear parte de los actuales esfuerzos inversores hacia un programa de atención integral al destino **Calatrava Parque Cultural** para conseguir, a través de la dotación económica continuada y coherente, cumplir con los criterios de eficiencia competitiva, sostenible e innovadora entre sector público y el sector privado.

---

## Los objetivos estratégicos de destino

El desarrollo del plan obedece a cuatro grandes objetivos para el desarrollo turístico.

1. Conseguir una oferta turística competitiva, ordenada y consensuada dirigida a segmentos de público precisamente definidos y orientada a la comercialización
  2. Definir un sistema de coordinación integral de turismo, un **Órgano de Gestión de Destino** con funcionalidad gestora y coordinadora del plan operativo y sus acciones asociadas y de apoyo a la comercialización.
  3. Potenciar la eficiencia de las inversiones publicas y privadas bajo el marco de concertación conseguido.
  4. Estructurar el territorio desde la optimización de su funcionalidad turística como base de la conexión eficiente de la demanda y con la oferta.
- 

## La visión y organización de Calatrava Parque Cultural como destino turístico

### El desarrollo organizativo general del destino.

Los trabajos ejecutados en la definición del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural tienen tres elementos principales de tipo organizativo, dirigidos a superar las limitaciones anteriormente expuestas y generar una estructura de soporte para su aplicación efectiva:

- El desarrollo de un marco de coordinación institucional específico para el desarrollo general del destino en forma de una **Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico**. Esta adoptará la forma jurídica adecuada al modelo de cooperación publico privado, para la concertación y dirección, del tipo consocio, asociación o empresa pública turística a crear en los meses posteriores a la entrega del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural.
- La definición técnica y operativa de un **Órgano de Gestión de Destino**, de su modelo específico de gestión y financiación, y de los instrumentos técnicos asociados al mismo, que, en conjunto tendrán una función ejecutiva, dirigida y delegada por el conjunto de asociados, y cuya meta es la coordinación y desarrollo de las acciones definidas en los **Planes de Acción Anuales**, como documento principal del **Plan Estratégico y Ejecutivo de**

**Turismo de Calatrava Parque Cultural.** Su puesta en marcha es inmediata tras la a la presentación y aprobación del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural. Para ello se establecerá un proceso de aplicación y puesta en funcionamiento del OGD a través de un modelo de transición mediante la contratación de una asistencia técnica que, por una parte permita ordenar los trabajos de concreción de la institución a desarrollar, y por otra parte, y principal permita poner en marcha los procesos de impulso al destino Calatrava reflejados en el primer Plan de Acción Anual del Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural.

- El propio **Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural 2017-20** en el que se definen los capítulos que marcarán el desarrollo turístico y los programas de acciones que se desarrollarán específicamente para tal fin. Este instrumentos clave, tiene una vocación de mejora continua y no debe ser entendido como un elemento cerrado o concluso. El equipo de asistencia técnica designado para el desarrollo de las labores ejecutivas tendrá también la misión de actualización y análisis del propio Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural.

Incidir en que los tres elementos coordinados, la **Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico**, como marco institucional, el **Órgano de Gestión de Destino Calatrava**, como agente ejecutivo, y el **Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural**, como coordinador estratégico, conforman conjuntamente la **Organización de Desarrollo de Destino Calatrava**.

---

## El Órgano de Gestión de Destino Calatrava.

---

En este apartado se plantea el modelo de gestión que estará a cargo del desarrollo técnico del destino turístico Calatrava.

Ya se ha señalado la importancia de los Órganos de Gestión Destino como instrumento indispensable para la existencia de destino turístico competitivo y que las instituciones existentes con competencias sobre el territorio deben participar y apoyar esta entidad.

La creación de entidades de gestión que agrupen el territorio y sus agentes en la creación de sinergias se considera un instrumento que dota el desarrollo turístico de eficiencia al permitir complementariedad en las ofertas y la coparticipación en la gestión, la coordinación de los objetivos la optimización de las inversiones, el refuerzo conjunto de marca, la consecución de una profesionalización técnica adecuada al ámbito sectorial y la generación de una estructura viable orientada a la sostenibilidad integral del destino.

Para actuar como Órgano de Gestión de Destino turístico integrado y de pleno derecho, la articulación debe ser minuciosamente definida desde el punto de vista de la planificación y la gestión. Sea cual sea la fórmula jurídica o de representatividad sobre el territorio el Órgano de Gestión responderá a los siguientes requerimientos:

- 
- El **Órgano de Gestión de Destino** OGD planificará y gestionará el destino a partir de las líneas estratégicas definidas en Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural en colaboración con las entidades competentes y la **Entidad Comarcal de Desarrollo Turístico** para la coordinación y dirección que asumirá las funciones de mesa transversal de turismo del destino Calatrava.
  - El OGD será un verdadero representante del destino turístico y velará por los intereses de todos los asociados públicos y privados adscritos al mismo por igual.
  - El OGD asumirá las funciones en materia de desarrollo turístico definidas en el **Plan Estratégico y Ejecutivo de Turismo de Calatrava Parque Cultural**, entre las que destacan la planificación y la ejecución de acciones relacionadas con la creación de producto turístico, apoyo a la comercialización, comunicación, así como la gestión de recursos económicos y humanos asociados a su desarrollo.
  - El OGD tendrá como a desarrollar el **Plan Ejecutivo Anual** del destino como marco de trabajo a evaluar periódicamente y al periodo de finalización ejecutivo.
- 

En este sentido, el **Órgano de Gestión de Destino** poseerá un ámbito de actuación, una estructura de organización, financiación y funciones definidas. Estará integrado en la forma jurídica designada finalmente.

El ámbito de gestión se circunscribe a los términos municipales de las localidades pertenecientes al destino turístico Parque Cultural Campo de Calatrava. El **Órgano de Gestión** tenderá a aglutinar todo el territorio del destino turístico con el fin de gestionar su producto de manera conjunta e integrada. Con el fin de articular su comunicación y comercialización nacional e internacional.

La forma jurídica del **Órgano de Gestión de Destino** para el periodo de arranque del proyecto, octubre 2017-marzo 2019, estará vinculada a una asistencia técnica especializada por medio de contratación. A partir de ese periodo y con los trabajos para la definición de la institución definitiva desarrollados, la estructura de gestión quedará integrada de esa institución general a partir de la fórmula establecida para ello.

---

## La organización del plan estratégico operativo

---

Atendiendo a lo antedicho y al ciclo de desarrollo de valor de destino como marco metodológico y procedimental se propone organizar el trabajo en torno al Plan Estratégico Operativo como **instrumento de cohesión y generación de sinergias intra e inter sectorial** y sobre diez subprogramas técnicos específicos. El Plan Estratégico Operativo tiene la función de sistematizar e integrar de forma coherente y complementaria los subprogramas, los instrumentos que se derivarán de ellos y las acciones que les darán forma.

Esto permite generar una interconexión dinámica sistematizada que construye la estructura y las relaciones del sistema de gestión.

El desarrollo del sistema y la definición de su estructura permite pasar del ámbito conceptual y técnico ejecutivo (modelo-sistema) al desarrollo de una estructura soporte de gestión

organizacional (entidad gestora) de forma coherente.

### Los objetivos, estructura de contenidos y alcance de resultados

---

Siguiendo la estructura planteada para la organización de los trabajos, a continuación se describen los resultados del análisis concretos que compondrán El plan estratégico y operativo (plan de acción) por programas y acciones y el Sistema de Gestión Integral de destino. Para ello seguiremos los elementos estructurales del uno al diez, aplicándoles los factores de caracterización destino.

- Caracterización de objetivos del área
- Justificación-descripción técnica sobre la aplicación del área a CPC
- Elementos e instrumentos procedimentales del área
- Estructura general del proceso de gestión del área. Marco táctico.
- Estructura ejecutiva para el desarrollo del área

### El desarrollo general del Plan Estratégico de Turismo Calatrava Parque Cultural 2017-20 por áreas de competitividad, objetivos específicos y subsistemas tácticos

---

Con el objetivo de ordenar y realizar la gestión turística integral del destino turístico se identifica un programa de gestión que contempla una serie de directrices organizadoras en torno a 10 grandes ejes o áreas de competitividad, que son considerados puntos de partida para una estrategia conjunta de planificación y desarrollo competitivo del destino Calatrava.

En cada una de estas **Áreas de competitividad** se definen junto a las **Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad, los Objetivos, los resultados, los subsistemas del área, y los instrumentos técnicos para su desarrollo.**

Este conjunto de directrices ejecutivas permiten ordenar de forma operativa la estructura organizativa para el desarrollo estratégico de la Órgano de Gestión de Destino Calatrava. A la vez, se consigue traspasar el modelo teórico estratégico de destino a una herramienta práctica basada en Planes Específicos de Actuación y Acciones del sector público y del privado.

Los 10 ejes engloban todos los aspectos de gestión territorial de un destino turístico y se plantean como un modelo de referencia en la gestión turística del territorio bajo la premisa de la mejora continua.

Los ejes integran un modelo de gestión territorial que sirve como modelo para el desarrollo turístico. Se trata de elementos básicos para la gestión y la coordinación que pueden resultar muy valiosos para la ordenación turística del territorio a todos los niveles.

### Caracterización de objetivos del área planificación estratégica

---

El sistema estará orientado a garantizar la competitividad y sostenibilidad desde la eficiencia de la cadena de valor de destino y basada en el Sistema de Integral Gestión de Destino Avanzado. (SIGDA)

Para ello, se integrarán como factores estratégicos de éxito:

- 
- la óptima participación público privada,
  - las soluciones innovadoras a las necesidades y oportunidades de mejora en toda la cadena de valor del destino,
  - el refuerzo de la coordinación-cooperación e interlocución entre agentes,
  - la difusión continua en y del destino,
  - y la generación de rentabilidad desde criterios de sostenibilidad.
- 

La planificación estratégica y operativa estará orientada a desarrollar un sistema de inteligencia e innovación turística como herramienta que permita la toma de decisiones y la evolución del destino hacia nuevos productos, procesos de prestación de servicios y mercados.

---

## El desarrollo general del Plan Estratégico de Turismo Calatrava Parque Cultural 2017-20 por áreas de competitividad, objetivos específicos y subsistemas tácticos

---

Con el objetivo de ordenar y realizar la gestión turística integral del destino turístico se identifica un programa de gestión que contempla una serie de directrices organizadoras en torno a 10 grandes ejes o áreas de competitividad, que son considerados puntos de partida para una estrategia conjunta de planificación y desarrollo competitivo del destino Calatrava.

En cada una de estas Áreas de competitividad se definen junto a las Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad, los Objetivos, los resultados, los subsistemas del área, y los instrumentos técnicos para su desarrollo.

Este conjunto de directrices ejecutivas permiten ordenar de forma operativa la estructura organizativa para el desarrollo estratégico de la Órgano de Gestión de Destino Calatrava. A la vez, se consigue traspasar el modelo teórico estratégico de destino a una herramienta práctica basada en Planes Específicos de Actuación y Acciones del sector público y del privado.

---

### 1. Área de competitividad 1: planificación para la competitividad

---

#### 1.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad

---

- Calatrava Destino organizado
- Calatrava Destino innovador
- Calatrava Destino ético y responsable

---

### 1.b. Objetivos

- Objetivo: Plan estratégico y operativo del destino.

---

### 1.c. Resultados

- Resultado: Documento Plan Estratégico Operativo de Destino,

---

### 1.d. Programas tácticos

- Subsistema 1 de planificación estratégica y operativa

---

### 1.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados

- Análisis de documentación. Desarrollo de entrevistas con agentes clave del destino. Planificación estratégica.

---

## 2. Área de competitividad 2: gestión operativa, financiera y gobernanza

---

### 2.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad

- Calatrava Destino gestionado, integrado y transversal
- Calatrava Destino concienciado
- Calatrava Destino implicado y coordinado
- Calatrava Destino participativo

---

### 2.b. Objetivos

- Objetivo: Sistema de gestión y gobernanza de destino.
- Objetivo: Modelo de viabilidad de ente de gestión sobre el sistema de gestión para el destino Calatrava Parque Cultural.

---

### 2.c Resultados

- Resultado: Sistema de gestión integral de destino competitivo y Guía para la Implantación del ente de gestión competitivo viable en destino Campo de Calatrava Parque Cultural.
- Resultado: Guía del protocolo consensuado de gobernanza competitiva de destino

---

### 2.d. Programas tácticos

- Subsistema 2 de gestión administrativo financiera
- Subsistema 3 de gobernanza de destinos y servicios

---

### 2.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados

- Evaluación y optimización de activos turísticos, funcionalidad de destinos y ordenación turística del territorio.
- Carta de paisaje.
- Evaluación y desarrollo de criterios de sostenibilidad en relación a estándares OMT.

---

## 3. Área de competitividad 3: territorio y paisaje sostenible

---

### 3.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad

- Calatrava Destino de paisaje vinculante y significativo
- Calatrava Destino sostenible

---

### 3.b. Objetivos

- Objetivo: Desarrollo de un modelo de sostenibilidad integrado en el sistema de gestión del destino que permita generar una herramienta reconocida y adaptada a la realidad del destino que alimente la toma de decisiones y se organice a partir de un Observatorio de la Sostenibilidad Turística del Destino.



- Objetivo: Desarrollo de un programa de ordenación turística del territorio en relación al aprovechamiento turístico del mismo y su equilibrio socio territorial.

### 3.c. Resultados

- Resultado: Portfolio de producto turístico experiencial integral Campo de Calatrava Parque Cultural diseño de estructura de servicios, contenidos, proceso de prestación, estructura de precio y proceso comercial asociado.

### 3.d. Programas tácticos

- Subsistema 4 de ordenación competitiva del territorio
- Subsistema 5 de sostenibilidad de destino
- Subsistema 6 de accesibilidad
- Subsistema 7 de cualificación y ordenación territorial paisajística

### 3.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados

- Análisis, diseño y desarrollo de producto y servicios. Desarrollo de sistema de gestión de producto y servicios. Estructura integral destino producto. Procesos de apoyo a la gestión del cambio e integración al producto público. Asesoría de producto in-home

## 4. Área de competitividad 4: desarrollo de producto y servicios

### 4.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino tematizado y diversificado
- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino emocional

### 4.b. Objetivos

- Objetivo: Programa de diseño de negocio y producto experiencial y marco metodológico y procedimental. Aplicado a toda la estructura de producto actual y sobre productos potenciales.

### 4.c. Resultados

- Resultado: Sistema de comercialización integrado, segmento-producto-comunicación-comercialización. Sistema de gestión de clientes CRM por segmento producto.

### 4.d. Programas tácticos

- Subsistema 8 de diseño de negocio y producto experiencial
- Subsistema 9 de club de producto de destino (C-PCCC)

### 4.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados

- Desarrollo y explotación de sistemas de información inteligentes para destinos. Diseño de sistema y gestión de optimización comercial. Inteligencia de mercado – desarrollo de CRM y ERM avanzados

## 5. Área de competitividad 5: desarrollo de mercado y comercialización

### 5.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino rentable

### 5.b. Objetivos

- Objetivo: Programa de gestión y desarrollo de mercado, comercialización y marketing digital asociado al Plan estratégico operativo de gestión de destino.

### 5.c. Resultados

- Resultado: Sistema de comercialización integrado, segmento-producto-comunicación-comercialización. Sistema de gestión de clientes CRM por segmento producto.

---

**5.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 10 de gestión y desarrollo de mercado
- Subsistema 11 de marketing comercial digital
- Subsistema 12 de club de comercialización (C-PCCC)

---

**5.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados**

---

---

**6. Área de competitividad 6: branding, comunicación y contenidos**

---

**6.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad**

---

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino posicionado

**6.b. Objetivos**

---

- Objetivo: Programa de branding, posicionamiento y arquitectura de marca de destino que integre toda la comunicación del destino en coordinación con todos los programas de trabajo por todos los tipos de agentes sociales, prescriptores, comerciales o productores con acciones específicas definidas y consensuadas.
- Objetivo: Desarrollo de Programa para la integración de los instrumentos de comunicación convencionales, social media y comunicación digital en relación al posicionamiento de marca surgido del programa de branding y de las nuevas líneas de comunicación.

**6.c. Resultados**

---

- Resultado: Documento maestro de Branding de destino y Guía de uso y programa de implantación sobre artes finales de los instrumentos necesarios.

**6.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 13 de branding, posicionamiento y arquitectura de marca
- Subsistema 14 de edición de contenidos on y off line

**6.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados**

---

- Diseño corporativo.
- Convencional
- Arte final de instrumentos clave de comunicación.

---

**7. Área de competitividad 7: equipamientos y contenidos en red**

---

**7.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad**

---

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino interpretado

**7.b. Objetivos**

---

- Objetivo: Desarrollo de un programa de integración y coherencia interpretación del patrimonio en relación a todas las acciones asociadas a contenidos de producto turístico.

**7.c. Resultados**

---

- Resultado: Documento maestro de integración de los contenidos y necesidades de interpretación para un aprovechamiento coherente desde el modelo de desarrollo turístico.

**7.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 15 optimización de gestión y funcionalidad de los equipamientos
- Subsistema 16 de adecuación de oferta y contenidos y atractivos de los centros

---

**7.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados**

---

- Evaluación de la Interpretación del patrimonio natural y cultural en destinos y servicios turísticos, evaluación de los programas de museografía didáctica.
- 

---

**8. Área de competitividad 8: talento, profesionalización, desarrollo social**

---

---

**8.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad**

---

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino formado y capacitado
- 

**8.b. Objetivos**

---

- Objetivo: Programa de formación y profesionalización que contribuya a facilitar el aprovechamiento del talento y la empleabilidad en el territorio a partir de planteamientos de emprendimiento asistido y conexión entre operadores y nuevos productos y oportunidades.
  - Objetivo: Desarrollo de programa de innovación en desarrollo social del turismo que integre aspectos propios de la personalidad del territorio, el colectivo mujeres y las oportunidades de desarrollo turístico desde la Responsabilidad Social aplicadas hacia y desde el destino turístico.
- 

**8.c. Resultados**

---

- Resultado: Guías de desarrollo e implantación de los programas de desarrollo social y profesionalización
- 

**8.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 17 de formación y profesionalización
  - Subsistema 18 de innovación en desarrollo social y profesional del turismo
- 

**8.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados**

---

- Diseño de programas de formación específico no reglada, pregrado y post grado.
  - Desarrollo de formación a través de procesos de benchmarking.
- 

---

**9. Área de competitividad 9: calidad total y percibida**

---

---

**9.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad**

---

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino cualitativo
- 

**9.b. Objetivos**

---

- Objetivo: Desarrollo de sistema de calidad turística territorial
- 

**9.c. Resultados**

---

- Resultado: Guía de implantación y sistema de medición asociado al Desarrollo del Observatorio de la calidad turística.
- 

**9.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 19 calidad total de destino
  - Subsistema 20 de club de calidad de destino (C-PCCC)
- 

**9.e. Instrumentos de referencia y procesos asociados**

---

- Diseño de sistemas de calidad específicos. Procesos de gestión desde programas de mejora continua. Desarrollo y gestión de clubes de calidad y producto en destino y
-

empresariales. Programas de Calidad basados en marca territorio. Procesos de auditoría y certificación de destinos, servicios y productos

---

## **10. Área de competitividad 10: transformación digital - territorio inteligente**

---

### **10.a. Claves de definición de modelo estratégico del área de competitividad**

---

- Calatrava Parque Cultural Territorio Destino conectado y digital
- 

### **10.b. Objetivos**

---

- Objetivo:
- 

### **10.c. Resultados**

---

### **10.d. Programas tácticos**

---

- Subsistema 21 desarrollo de instrumentos TI de gestión competitiva del territorio
  - Subsistema 22 desarrollo de instrumentos TI de gestión competitiva empresarial
  - Subsistema 23 desarrollo de TI de competitividad digital de la sociedad
-