



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Gobierno
de Navarra



Nafarroako
Gobernua



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

ANA MARIA ELIZALDE URMENETA

Original firmado electrónicamente

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA CIUDAD DE PAMPLONA 2023-2029, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXTGENERATIONEU

1. OBJETO

El objeto de este pliego es definir las características técnicas para la prestación del servicio de elaboración de un Plan Estratégico de turismo para la ciudad de Pamplona para el periodo 2023-2029. Esta acción se enmarca dentro del plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU.

El objetivo general del plan es proporcionar una **herramienta de planificación que proponga objetivos realistas, alcanzables, medibles y consensuados** adaptada al nuevo contexto turístico, a las exigencias del DTI (Destino Turístico Inteligente), a la agenda urbana de Pamplona, así como de todas las políticas transversales de la ciudad.

El documento final deberá establecer la misión, visión y objetivos de planificación y gestión inteligente, así como los medios y las acciones concretas para su consecución, en definitiva, una hoja de ruta o guía de acción alcanzable y realista para el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona que garantice que el personal del Servicio de Turismo, las diferentes áreas del Ayuntamiento, así como el sector turístico de la ciudad trabajen conjuntamente para alcanzar los objetivos y hacer frente a los retos planteados.

2. CONTEXTO

El 21 de julio de 2020, el Consejo Europeo adoptó las Conclusiones sobre el Plan de Recuperación y el marco financiero plurianual para 2021-2027. Estas medidas aúnan el marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027, reforzando la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»), cuyo elemento central es el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, establecido por el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021.

La instrumentación de la ejecución de los recursos financieros del Fondo Europeo de Recuperación se realiza a través del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, y de conformidad con lo establecido por la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision- CID), de 13 de julio de 2021.

El Gobierno de España ha dictado el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y las Órdenes HFP/1030/2021,

de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, y se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), como parte del Componente 14, se ha incluido la línea de inversión de Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad, que incluye el Programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos como submedida 2 de la inversión 1 (C14.I1), en tanto que mecanismo de actuación cooperada entre los tres niveles de la Administración. Este programa financia proyectos cuyos créditos serán objeto de territorialización. Además, con base en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, fija las condiciones de participación de las comunidades autónomas y las entidades locales, los ámbitos de aplicación, los umbrales mínimos de inversión, el procedimiento de presentación de las propuestas y las reglas para su aprobación, ejecución y justificación.

El objetivo perseguido relativo a la línea de inversión C14.I1 es implementar actuaciones de impulso de la sostenibilidad turística contempladas en la submedida 2, los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, en su triple vertiente: medioambiental, socioeconómica y territorial, a fin de beneficiar a los destinos turísticos, a los agentes sociales y a los operadores privados del sector.

De acuerdo con el procedimiento establecido en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en destino aprobada el 28 de julio de 2021, el Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial elaboró el Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) de la Comunidad Foral de Navarra 2022-2024. Este Plan contiene el proyecto denominado "PSTD Pamplona SF365", presentado en colaboración con el Ayuntamiento de Pamplona. El Plan Territorial de Navarra fue aprobado con Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Turismo 21 de diciembre de 2021, estableciendo como entidad ejecutora y responsable de justificar ante la Secretaría de Estado de turismo o cualquier órgano o autoridad competente en relación con el MRR, al Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial; y como órgano responsable la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo.

Se asignan a la Comunidad Foral de Navarra los siguientes importes:

Comunidad Autónoma	Crédito asignado a la comunidad Autónoma - Millones de euros	Tipo de Intervención de cada Plan Territorial Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) Actuación de Cohesión entre	Entidad Local	Importe Instrumento Intervención - Euros
--------------------	--	--	---------------	--



		Destinos (ACD)		
P.T. DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA 2021	21,97	PSTD «RIBERA DE NAVARRA»	CONSORCIO PARA LAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LA RIBERA DE NAVARRA – CONSORCIO EDER	5.492.500
		PSTD «PAMPLONA SF365»	AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA	5.492.500
		ACD «NAVARRA RURAL»	MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA, CONSORCIOS TURÍSTICOS Y GRUPOS DE ACCIÓN LOCAL	10.985.000

Tal como indica el apartado 8.1.1. de la Estrategia, el ente gestor de los PSTD debe ser una entidad local; y en este caso se evidencia la concurrencia de dificultades razonables para realizar la concesión de las mismas por medio del procedimiento ordinario de convocatoria pública concurrente, dada la previsión de las entidades beneficiarias concretas y definidas. Así se recurre al mecanismo excepcional que el artículo 22.2.c de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y el artículo 17.2.c) de la Ley Foral 11/2005, de 9 de noviembre, de Subvenciones; y se firma un Convenio con el Gobierno de Navarra para regular la concesión de la subvención de 5.492.500 euros a favor del Ayuntamiento de Pamplona.

La aprobación de dicho convenio obliga al Ayuntamiento de Pamplona a la ejecución del proyecto según el Plan de Gestión elaborado por el propio Ayuntamiento de Pamplona y al sometimiento a las disposiciones comunitarias sobre el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, que recoge entre otros aspectos como las obligaciones en materia de difusión y publicidad; y la aplicación del cumplimiento de no causar daño significativo DNSH.

La Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos responde a dos objetivos generales: el primero tiene como finalidad apoyar a los destinos turísticos españoles, cualquiera que sea su escala y el tipo de demanda al que responda en su proceso de transformación hacia hubs o polos de innovación turística capaces de integrar en su oferta la sostenibilidad medioambiental, socioeconómica y territorial; y el segundo, busca desarrollar estrategias de resiliencia frente a los nuevos retos del ecosistema turístico, desde el cambio climático, hasta la sobredemanda turística, o las crisis sanitarias y de seguridad. En esta estrategia, la gestión turística basada en parámetros de sostenibilidad y accesibilidad, pasa a ser un elemento clave para la cohesión, la mejora de la competitividad, de la experiencia turística y de la vida de los residentes.

Con el objetivo de mejorar la gestión, el Ayuntamiento de Pamplona en el mes de junio se adhirió a la red DTI, la cual ofrece un modelo de gestión estratégico para afrontar mejor los nuevos retos de la actividad turística. En el mes de diciembre de 2022 se ha recibido el diagnóstico, del cual se desprende la necesidad de "Redactar un plan estratégico de turismo" (GOB01_02_02_R06).

La presente licitación se financia a cargo de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), proyecto encuadrado en la Componente 14 Transformación del modelo turístico hacia la sostenibilidad. La contratación de la elaboración del Plan Estratégico de Turismo de Pamplona 2023-2029 corresponde al desarrollo de una de las acciones recogidas en el PSTD Pamplona SF365, EJE 3. “Transición digital”, actuación 8.5. “Destino DTI”.

3. ANTECEDENTES

En el año 2017, el Ayuntamiento de Pamplona aprobó el Plan Estratégico de Turismo de Iruña-Pamplona 2017-2019, fruto del resultado de un trabajo colectivo entre instituciones, asociaciones, empresas, agentes sociales y profesionales diversos pertenecientes al sector turístico que participaron en su proceso de elaboración a través de reuniones, entrevistas y mesas sectoriales de trabajo.

El Plan Estratégico de Pamplona comenzaba con la presentación de un completo diagnóstico y análisis del sector turístico, para culminar con la definición de los objetivos: el desarrollo de modelos de turismo sostenible, la innovación y calidad en el desarrollo de los procesos de desarrollo turístico; el desarrollo de productos de fuerte carácter experiencial y emocional; el impulso de los elementos diferenciadores del destino; y la internacionalización y desestacionalización. Continuaba con la definición de los objetivos generales y específicos de Pamplona: definir de la imagen de marca de la ciudad; desarrollar una estrategia de turismo sostenible y responsable de referencia; optimizar la gestión de recursos y productos; el desarrollo de los valores diferenciales, la gobernanza; y finalmente, el incremento de los niveles de ocupación y llegada de visitantes turísticos. Finalizaba con la presentación de las líneas de acción divididas en cinco programas de trabajo vinculados a la gobernanza, la vertebración de destino, la inteligencia de destino, la sostenibilidad, el producto turístico y un sexto programa de trabajo, transversal, centrado en el marketing y la comunicación para mejorar la imagen y el posicionamiento de la ciudad.

A pesar de que no se ha completado su ejecución, hay que destacar cuatro factores que indican la necesidad de realizar una revisión y adecuación estratégica del Plan desarrollado en el año 2017:

- Se trata de un plan caduco, establecido para el periodo 2017-2019.
- Nos encontramos ante un nuevo escenario turístico surgido a raíz de la pandemia producida por el COVID-19. Además, es sabido que la industria turística es especialmente sensible a factores externos que justifica la realización de un nuevo plan en términos de resiliencia.
- Existen nuevas premisas y líneas de trabajo exigidos desde las administraciones de rango superior, dirigidas a impulsar la transformación de los destinos turísticos de España hacia la sostenibilidad.

- La inclusión de Pamplona en la red DTI marca un nuevo paradigma de gestión turística en la ciudad.
- Asimismo, se han producido cambios de importancia en la estrategia de la ciudad y turística en particular, que este nuevo plan debe considerar:
 - ✓ La aprobación de la Agenda Urbana de Pamplona 2030
 - ✓ La puesta en marcha del PSTD Pamplona SF365 y otros proyectos que en el transcurso del desarrollo de este contrato pudieran salir y que fueran considerados como prioritarios desde el Servicio de Turismo (Proyectos de digitalización del Camino de Santiago, plan de economía circular, etc.)
 - ✓ Otros proyectos desarrollados en el marco de la Agenda Urbana de Pamplona 2030 con clara visión turística como el Proyecto estratégico de la Agenda Urbana Pamplona 2030: “Pamplona Capital Mundial de la Pelota”.
 - ✓ El desarrollo de políticas transversales municipales que deben ser incorporadas a este plan, tales como:
 - El plan de igualdad del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Plan de accesibilidad del Ayuntamiento de Pamplona.
 - El Plan de Diversidad Cultural y Ciudadanía inclusiva.
 - La Estrategia de Transición Energética y Cambio Climático 2030 de Pamplona.

LA AGENDA URBANA DE PAMPLONA

En 2015 Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de toda la humanidad, sin dejar a nadie atrás. Cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que abordan cuestiones como la eliminación de la pobreza, el cambio climático, la educación, la igualdad o la defensa del medio ambiente. En relación a los núcleos urbanos, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 persigue lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Tras la aprobación de la Agenda Urbana de la Unión Europea en el año 2016, en 2019 se aprueba la Agenda Urbana Española, un documento estratégico que persigue el logro de la sostenibilidad en las políticas de desarrollo urbano, en línea con los criterios establecidos por la Agenda 2030, la Nueva Agenda Urbana de Naciones Unidas y la Agenda Urbana de la UE. Se concibe como un método de trabajo y un proceso para todos los actores, públicos y privados, que intervienen en las ciudades y que buscan un desarrollo equitativo, justo y sostenible desde sus distintos ámbitos de actuación. Se trata, pues, de una estrategia de desarrollo urbano de carácter integrado que ofrece un decálogo de Objetivos Estratégicos, subdivididos en 30 objetivos específicos y 291 líneas de actuación.

Así, el Ayuntamiento de Pamplona ha elaborado una Agenda Urbana, una estrategia de ciudad a largo plazo que, con el horizonte del 2030, asume y tiene en cuenta los Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Además, el marco estratégico se ha alineado con la Agenda Urbana Europea y española, teniendo en cuenta sus líneas de acción y objetivos propios.

Así, la denominada Agenda Urbana Pamplona 2030 (anteriormente Estrategia 2030) incluye 29 objetivos estratégicos divididos en 5 grandes dimensiones: cambio climático y sostenibilidad, inclusión social, gestión pública innovadora, cultura y turismo, y economía del conocimiento. Esta estrategia ha sido elaborada con un enfoque transversal, multisectorial y multinivel, con la implicación de unos 100 agentes clave de la ciudad y la participación de más de 1.000 personas.

En el proceso de elaboración y diseño de la Agenda Urbana Pamplona 2030 se ha definido un modelo de gobernanza para incluir todos los puntos de vista, favorecer el consenso y fomentar la corresponsabilidad de todos los agentes. Dentro de este modelo existen diversos espacios dirigidos a determinados agentes, como la denominada Ponencia 2030 donde están representados todos los grupos municipales, o el Comité 2030 donde participan los principales agentes públicos y privados de Pamplona, así como un espacio abierto de participación ciudadana, el Foro 2030.

Durante 2020 y 2021 se ha trabajado en la fase de identificación, priorización y planificación de proyectos a incluir en la Agenda Urbana Pamplona 2030, como herramientas que nos permitan alcanzar los objetivos estratégicos para 2030.

En primer lugar, se lanzó una convocatoria pública de propuesta de ideas de proyectos en la que cualquier persona o entidad podía presentar sus ideas, que estuvo abierta entre febrero y junio de 2020. Estas ideas tenían que presentarse en una ficha tipo y se informó que se aplicarían los siguientes 7 criterios de selección:

- Que contribuya claramente a la consecución de los Objetivos de la Estrategia 2030.
- Que pueda integrar los aspectos horizontales de la Estrategia 2030.
- Que sea integrado.
- Que fomente o permita la colaboración público-público y público-privada.
- Que sea capaz de aunar voluntades y generar consenso.
- Que sea legal, técnica y económicamente viable.
- Que tenga un impacto a medio y largo plazo, y sean realmente transformadores.

A estos criterios de selección se añadió un octavo tras la pandemia: contribución a la recuperación de la crisis social y económica generada por el Covid-19.

En total, se recibieron 164 ideas de unas 45 entidades y 30 personas a título individual. Estas 164 ideas de proyectos fueron cribadas y trabajadas por la Oficina Estratégica durante el verano de 2020. El cribado se hizo en aplicación de los criterios 1 y 2, de manera que se descartaron aquellas ideas que no los cumplían. Tras este cribado previo, se agruparon algunas ideas que eran complementarias para dar lugar a 57 propuestas de proyectos estratégicos.

El marco estratégico aprobado en Pleno Municipal por unanimidad el pasado 15 de abril de 2021 incluye la “DIMENSIÓN 5. PAMPLONA INNOVADORA CON UNA ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO” con las siguientes líneas de acción y objetivos:

L11. Pamplona con un turismo sostenible

- OE23. Adoptar un modelo de gestión del turismo sostenible y coordinado entre todos los agentes del sector.
- OE24. Poner en valor los atractivos turísticos históricos, culturales y emergentes de la ciudad.

En el pleno del 16 de diciembre de 2021 se aprobó por unanimidad la inclusión de 57 proyectos estratégicos a la Agenda Urbana de Pamplona – Estrategia 2030, entre los que se encuentra el **PE408 “Plan Estratégico de Turismo”**, cuyo objetivo es desarrollar la visión y líneas estratégicas que han de guiar las políticas e inversiones públicas en el futuro, pero paralelamente y a partir de las mismas, desarrollar un marco operativo dentro del corto plazo, con especial énfasis en las materias de gobernanza y gestión, y desarrollo de producto turístico. Este proyecto tiene el potencial de contribuir a todos los objetivos estratégicos mencionados anteriormente.

En este sentido, se considera que las siguientes acciones dentro del proyecto tienen un gran potencial estratégico para la ciudad, promoviendo un sector turístico en Pamplona más sostenible, inteligente y con gobernanza, alineándose así con la AGENDA URBANA PAMPLONA 2030:

- En el ámbito de gobernanza: la modificación de las líneas de ayudas y la discriminación positiva de acciones alineadas con el plan.
- En el ámbito de la vertebración del destino: la creación de la narrativa del destino, el desarrollo de la normativa turística de competencia municipal, el refuerzo del papel de la oficina de turismo, la conectividad y la accesibilidad como destino turístico.
- En el ámbito de la inteligencia del destino la puesta en marcha y desarrollo de un Observatorio Turístico de Pamplona.
- En el ámbito del producto turístico, desarrollar los siguientes productos: San Fermín fuera de San Fermín, Pamplona Verde/Pamplona en Bici, Cultura, Gastronomía y Producto Local, Camino de Santiago para todos y para todas.
- En el ámbito del marketing y la comunicación: desarrollo de páginas web y redes sociales de Turismo y de San Fermín, y la elaboración de un plan de marketing y comunicación.

Todas estas actuaciones prioritarias coordinadas tienen el potencial de servir de palanca para transformar el sector turístico de la ciudad en beneficio de la propia ciudadanía y la economía local.

Para ello, es absolutamente necesario promover la coordinación y cooperación de todos los agentes del sector, tanto públicos como privados.

Los resultados que se espera conseguir mediante este proyecto estratégico son los siguientes:

- Definir la imagen de marca de ciudad y posicionar Pamplona con independencia de los Sanfermines.
- Desarrollar una estrategia de turismo sostenible y responsable de referencia.
- Optimizar la gestión de productos y recursos.
- Desarrollo de valores diferenciales.
- Reforzar la cooperación entre los agentes del sector.
- Incremento de los niveles de ocupación y de llegada de visitantes.

4. FUNCIONES Y TAREAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá desarrollar las siguientes funciones, tareas y/o responsabilidades:

- Tarea 1. Poner los medios necesarios para que el Plan estratégico de turismo sea hecho partícipe entre los agentes turísticos de la ciudad, así como entre la ciudadanía en coordinación con el proceso participativo digital del PSTD Pamplona SF365.
- Tarea 2. Actualizar el diagnóstico de situación realizado en el Plan estratégico de la ciudad de Pamplona 2017-2019, adaptado a la nueva realidad turística y municipal.
- Tarea 3. Definir la estrategia turística de Pamplona 2023-2029 y plan de actuación.

5. FASES DESARROLLO DEL TRABAJO

El trabajo se desarrollará en las siguientes 3 fases:

Fase 1. Plan de participación y comunicación

Fase 2. Actualización del diagnóstico

Fase 3. Estrategia turística 2023-2029

5.1. FASE 1. PLAN DE PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se prevé una fase inicial para la definición de una metodología de trabajo que asegure la coordinación de los trabajos realizados, participación y comunicación de la acción en seis niveles:

1. Ayuntamiento de Pamplona.
2. Gobierno de Navarra y otras administraciones de rango superior: MICOTUR, Segittur y FEM.
3. UGET Comarca de Pamplona (Unidad de Gestión Espacio Turístico)

4. Redes en las que participa Pamplona: Asociación de Municipios del Camino de Santiago, Saborea España, Red de Ciudades Inteligente, Red de Destinos Turísticos Inteligentes, Spain Convention Bureau, Asociación Navarra de Municipios del Camino de la Vera Cruz.
5. Agentes sectoriales.
6. Ciudadanía

La empresa adjudicataria dispondrá de la red de participación creada en el ámbito del PSTD Pamplona SF365. El Ayuntamiento de Pamplona ha contratado el servicio de diseño, planificación y desarrollo del plan digital de participación del PSTD SF365 el cual incluye el desarrollo de la participación en los siguientes ámbitos:

1. Órgano de seguimiento del proceso participativo a través del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.
2. Grupo motor que incluirá la participación con los agentes sectoriales.
3. Foros de trabajo con agentes sectoriales para el desarrollo turístico en tres ámbitos: San Fermín, ecoturismo y eventos sostenibles.
4. Presentaciones a la ciudadanía.
5. Participación digital a través de la plataforma www.participa.pamplona.es

En esta fase, el papel de la empresa adjudicataria deberá:

- Establecer los contenidos y objetivos de su ámbito de trabajo a presentar en los diferentes espacios de participación y coordinar dicha actuación con la empresa gestora del plan digital de participación.
- Proponer, diseñar y poner en marcha el uso de otras herramientas de recogida de información, seguimiento del proceso participativo y en general, de evaluación de la participación de las personas y entidades.
- Diseñar otros canales de comunicación y participación con agentes sectoriales o no, que se entiendan relevantes para el diseño de la estrategia y que no participen directamente en alguno de los foros anteriormente mencionados.
- Desarrollar estrategias que conduzcan a conseguir el mayor consenso posible entre los grupos de interés.

Entregable: la empresa adjudicataria deberá presentar al final del contrato:

- un documento que recoja toda aquella información del proceso de participación que esté relacionada con el diseño, desarrollo y planificación del Plan estratégico de Turismo.
- redactará un documento en el que se exprese el compromiso de la Entidad Local con el desarrollo turístico del destino.

Plazo de ejecución: durante la duración del contrato.

5.2. FASE 2. ACTUALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

En el plan estratégico, se debe hacer especial hincapié en el diagnóstico de la oferta, la demanda, competidores, tendencias de mercado, los actores relevantes, las infraestructuras y los productos turísticos.

El trabajo consistirá en:

- la actualización del diagnóstico realizado en el marco del Plan Estratégico de Turismo de Iruña-Pamplona 2017-2019.
- análisis específico de la situación del turismo respecto a los requerimientos señalados en el apartado 3. Antecedentes, es decir:
 - ✓ La aprobación de la Agenda Urbana de Pamplona 2030
 - ✓ La puesta en marcha del PSTD Pamplona SF365 y otros proyectos que en el transcurso del desarrollo de este contrato pudieran salir y que fueran considerados como prioritarios desde el Servicio de Turismo (Proyectos de digitalización del Camino de Santiago, plan de economía circular, etc.)
 - ✓ Otros proyectos desarrollados en el marco de la Agenda Urbana de Pamplona 2030 con clara visión turística como el Proyecto estratégico de la Agenda Urbana Pamplona 2030: “Pamplona Capital Mundial de la Pelota”.
 - ✓ El desarrollo de políticas transversales municipales que deben ser incorporadas a este plan, tales como:
 - El plan de igualdad del Ayuntamiento de Pamplona.
 - Plan de accesibilidad del Ayuntamiento de Pamplona.
 - El Plan de Diversidad Cultural y Ciudadanía inclusiva.
 - La Estrategia de Transición Energética y Cambio Climático 2030 de Pamplona.
- recogerá el enfoque transversal del DTI, el cual está basado en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.

Entregable: La empresa adjudicataria deberá presentar un diagnóstico que tendrá el siguiente contenido mínimo:

- Actualización del diagnóstico del Plan estratégico de Turismo de Pamplona 2017-2019.
- Diagnóstico DTI para la ciudad de Pamplona.
- Los cambios en la estrategia de la ciudad detallados en el apartado 3 “Antecedentes”.

Esta fase finalizará con la aprobación del documento “Diagnóstico” por parte del equipo técnico designado por el Ayuntamiento de Pamplona para el seguimiento y validación del plan estratégico de Pamplona – Iruña 2023-2029.

Plazo de ejecución: 1,5 meses

5.3. FASE 3. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA TURÍSTICA 2023-2029

El nuevo plan estratégico de Turismo deberá incidir y responder a los aspectos exigibles en este nuevo escenario turístico. Deberá contener como mínimo el detalle de los siguientes aspectos:

- a) la definición de la misión, visión y objetivos desde una visión de planificación y gestión inteligente, es decir, definirá la razón de ser del Servicio de Turismo (Misión), los objetivos a medio plazo (Visión) y el espíritu con el que se van a emprender los nuevos proyectos (Valores).
- b) la descripción de los tipos de programas o estrategias consensuadas que producen los resultados deseados;
- c) el desarrollo de medidas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada alineadas a la estrategia DTI. Dichas medidas deberán contar con fórmulas de seguimiento y evaluación, así como sus indicadores.
- d) el modelo de gestión, las necesidades en recursos humanos y económicos que favorezcan una gestión más eficiente de los recursos para la consecución de los objetivos del plan.
- e) sistema de evaluación, gestión del riesgo y propuesta de acciones correctoras del Plan Estratégico de turismo de Pamplona-Iruña 2023-2029.

Aspectos a tener en cuenta en el plan:

- Presentará una descripción de las estrategias de planificación y gestión inteligente a desarrollar para alcanzar los objetivos previamente definidos; concretando las medidas específicas que producen los resultados deseados.
- Deberá ser una propuesta que cuente con el mayor consenso posible.
- Establecerá una valoración cualitativa de las actuaciones en función de su relevancia para el alcance de los objetivos.
- Una planificación de las actuaciones en un plazo de 6 años, sin perjuicio que algunas de las actuaciones puedan tener un periodo más largo de ejecución a tenor de la capacidad de los recursos humanos y económicos del Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona. En todo caso, la propuesta tendrá en cuenta el programa PSTD Pamplona SF365, las líneas de trabajo, financiación y recursos humanos adheridos al proyecto.

- Propondrá medidas tendentes a maximizar la capacidad de adaptación a los cambios en el desarrollo interno del destino y hacer frente a los factores endógenos que puedan ir influyendo en el destino.
- Establecerá los recursos humanos y medios económicos necesarios en el presente y futuro para la consecución de los objetivos definidos; y planteará medios y fórmulas para su consecución que ayuden a abordar las brechas detectadas. Los objetivos definidos deben enmarcarse teniendo en cuenta las capacidades realistas de la entidad.
- Por cada estrategia y acción presentará una propuesta de indicadores que podrán ser cuantitativos (número, porcentaje, proporción) o cualitativos (percepción, opinión, nivel de satisfacción), con el fin de determinar las metas y objetivos a alcanzar. Estos deberán ser medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada.
- Para el desarrollo de todas las políticas transversales municipales a tener en cuenta en el desarrollo de este plan a tenor de lo establecido en el apartado 3. “Antecedentes” se utilizará la metodología de trabajo las siguientes guías:
 - La Guía para la integración de la igualdad entre mujeres y hombres en la agenda urbana 2030. Criterios, preguntas, medidas y pautas”.
 - La guía de “Accesibilidad Universal”
 - La guía de valores horizontales: inclusión social, edad y participación.
 - La guía de ecología y sostenibilidad ambiental

Entregable: Esta fase finalizará con la aprobación del documento “Estrategia turística 2023-2029” por parte del equipo técnico designado por el Ayuntamiento de Pamplona para el seguimiento y validación del plan estratégico de Pamplona – Iruña 2023-2029.

Plazo de ejecución: 2 meses

6. HITOS Y ENTREGABLES

Se definen como hitos de ejecución la finalización de cada una de las fases establecidas en el marco de este contrato. Éstas están ligadas a las siguientes fechas y entregables:

- Fase 1. Plan de participación y comunicación. Fecha de entrega: al finalizar el 5º mes desde la firma del contrato. Entregable:
 - Documento que recoja toda la información sobre el proceso de participación.
 - Documento de compromiso de la Entidad Local con el desarrollo turístico del destino.
- Fase 2. Actualización del diagnóstico. Fecha de entrega: al finalizar el 2º mes desde la firma del contrato. Entregable: Diagnóstico.

- Fase 3. Estrategia turística 2023-2029. Fecha de entrega: al finalizar el 5º mes desde la firma del contrato. Entregable: “Estrategia turística 2023-2029”.

7. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo que los licitadores oferten en su propuesta técnica deberá incluir un equipo de trabajo cualificado y multidisciplinar con experiencia en la realización de trabajos de consultoría y planificación estratégica en el ámbito del turismo.

El equipo estará compuesto por:

- un **coordinador del trabajo** con el Ayuntamiento de Pamplona. Las labores de coordinación podrán ser llevadas a cabo por cualquiera de las personas que componen el equipo humano u otra persona designada por la empresa.
- **Personal técnico especializado** que deberá presentar una titulación universitaria, grados o masters en cualquiera de las áreas del conocimiento relacionadas con el objeto de este contrato: turismo, comunicación y marketing turístico, derecho y economía.

El personal que compone el equipo de trabajo solo podrá ser reemplazado con el consentimiento de la unidad gestora a efectos de comprobar que el personal que lo reemplace ofrece un nivel equivalente de calidad.

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo para la prestación de los servicios que constituyen el objeto será de 5 meses desde la firma del contrato. En todo caso, el trabajo deberá estar presentado para el 31 de octubre de 2023.

9. PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El trabajo que se pretende llevar a cabo forma parte de la estrategia DTI de Pamplona.

La oferta económica del licitador incluirá todas las inversiones y gastos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato (costes directos, indirectos, sociales, desplazamientos, dietas, gastos generales, beneficio empresarial...)

El valor estimado del contrato, IVA excluido es de 45.500 € (IVA excluido). Estos trabajos están cofinanciados al 100% por la Unión Europea a través del programa “NextGenerationEU” en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España.

Para la realización del trabajo se ha estimado la siguiente dedicación horaria de la empresa:

1. Actividades de participación: 200 horas
2. Actualización del diagnóstico: 640 horas

3. Diseño de la estrategia: 700 horas
4. Administración: redacción y presentación: 80 horas
5. Coordinación: 100 horas

Para la estimación del coste del trabajo a realizar se prevé la dedicación de una persona nivel profesional 1 y otra persona nivel profesional 2 a tiempo completo, y un segundo especialista, nivel profesional 1 con dedicación de dos meses (periodo en el que se elabora la estrategia). El precio se ha calculado aplicando el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Navarra, año 2023.