PLIEGOS DE CLÁUSULAS PARTICULARES DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS CONSISTENTES EN LA REVISIÓN Y DEPURACIÓN DEL REGISTRO ESTADÍSTICO DE TURISMO DE ANDALUCÍA, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Título: **SERVICIOS CONSISTENTES EN LA REVISIÓN Y DEPURACIÓN DEL REGISTRO ESTADÍSTICO DE TURISMO DE ANDALUCÍA.**

Expediente: C101-12ER-0920-0078.

Código CPV: 79300000

El aprovechamiento estadístico de determinados directorios, se constituye como una herramienta fundamental para analizar la información disponible a través de los recursos existentes. En este contexto, la calidad de estas bases de datos se establece como un requisito primordial a la hora de conseguir un buen uso de las mismas para la toma de decisiones. Este motivo, unido al hecho de que la información de determinados directorios no es estática sino que puede verse sometida a cambios a lo largo del tiempo, debe garantizar de manera periódica, tareas de actualización y mantenimiento en los directorios de información.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente concurso tiene como objeto la realización del trabajo de campo necesario para la revisión y actualización del Registro Estadístico de Turismo de Andalucía. Este directorio, dado de alta en el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2013-2020 por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, es un censo de alojamientos turísticos cuyo ámbito geográfico está circunscrito a la Comunidad Autónoma Andaluza. Su mantenimiento actual está basado en fuentes de información oficiales y en el aprovechamiento de operaciones estadísticas habituales, realizadas por el Sistema de Análisis y Estadística del Turismo en Andalucía (SAETA) perteneciente a la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte en Andalucía. La contratación de estos servicios permitirá conocer a las pymes turísticas la situación real y balance final después del COVID-19 de la oferta de alojamiento del destino andaluz en el año 2020.

SEGUNDA.- METODOLOGÍA

La revisión y actualización de este directorio, será realizada principalmente a través de un proceso de encuestación telefónica y estará dirigida a las siguientes tipologías de alojamiento turístico:

- Establecimientos hoteleros (hoteles, hoteles-apartamento, hostales y pensiones)
- Apartamentos turísticos
- Campings
- Casas rurales

- Albergues de Andalucía[1].

Como requisito previo de solvencia técnica, se exige que las empresas cuenten con un sistema C.A.T.I propio (entrevistas telefónicas asistidas por ordenador) para la recogida y grabación de la información.

La encuestación se realizará de forma exhaustiva a cada uno de los establecimientos turísticos indicados a tal fin en el Registro Estadístico de Turismo de Andalucía. La Empresa Pública para la gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía), facilitará este directorio con un total de 6.887 establecimientos a encuestar, y con la totalidad de los campos a revisar y/o actualizar en caso necesario (aproximadamente 15 campos). Estos campos incluyen datos identificativos del establecimiento, tales como su nombre, tipología, categoría, dirección, teléfono, email, capacidad, cierre de establecimiento…etc.

El proceso de encuestación se realizará en el plazo de un mes natural, siendo la distribución de establecimientos a encuestar por tipología y provincia la siguiente:

Provincias	Hoteles y Hoteles-apartamento	Pensiones y hostales	Apartamentos turísticos	Campings	Casas Rurales	Albergues
Almería	136	114	100	23	135	2
Cádiz	285	267	146	32	105	4
Córdoba	109	97	41	11	223	1
Granada	272	207	200	26	167	3
Huelva	95	79	38	11	143	2
Jaén	127	66	94	16	203	2
Málaga	455	237	551	36	1.310	4
Sevilla	202	176	152	6	174	2
Total	1.681	1.243	1.322	161	2.460	20

Asimismo y siguiendo las indicaciones de la dirección del proyecto, se realizará un registro específico de todas aquellas incidencias derivadas del proceso de revisión y actualización del Directorio. Así, cualquier tipo de discordancia identificada en el proceso de actualización, deberá ser corregida y también anotada, con el fin de contar al final del proyecto con una recopilación de las modificaciones realizadas en la base de datos.

En caso de que la actualización telefónica de la información no sea posible, se procederá al uso de herramientas de internet, tales como por ejemplo la información publicada de dicho establecimiento en su propia web y/o en otras plataformas. Esta opción implica la comprobación expresa de que la información publicada es actual y por tanto, debe garantizar que el establecimiento no está cerrado definitivamente. Para corroborar los posibles cierres de establecimientos, se podrá utilizar de manera adicional la información suministrada por otros agentes (ayuntamientos, oficinas de turismo…etc) u otros indicadores online, como pueden ser la posibilidad de hacer efectiva una reserva o los comentarios u opiniones de usuarios en plataformas de intermediación tales como tripadvisor, booking…etc.

[1] Albergues pertenecientes a la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ)

Tanto la actualización telefónica como la que pudiera realizarse a través de internet deben estar perfectamente documentadas, de tal manera que permita la justificación de los trabajos realizados y la inspección favorable de los procesos de revisión y actualización del directorio realizada al término del trabajo por la dirección del proyecto.

Fase 1. Puesta en marcha de la operación. Tareas:

A) Reuniones iníciales con la dirección del proyecto para concretar las siguientes fases y presentación del equipo de trabajo.

Fase 2. Plan de trabajo. Tareas:

A) Elaboración de un plan de trabajo y calendario consensuado con Turismo y Deporte de Andalucía

B) Edición del cuestionario a partir de un modelo propuesto por Turismo y Deporte de Andalucía.

C) Programación del cuestionario aprobado por Turismo y Deporte de Andalucía en los dispositivos técnicos propuestos para la encuestación por la empresa adjudicataria.

D) Desarrollo de un manual de encuestación revisado por Turismo y Deporte de Andalucía.

E) Formación del equipo de trabajo implicado en cada una de las operaciones. El equipo de encuestación será el necesario para cubrir la propuesta de la dirección del proyecto en el tiempo establecido (un mes natural).

El personal de la empresa adjudicataria que intervenga en los trabajos objeto del presente proyecto estará obligado a cumplir con el secreto estadístico, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

F) Identidad corporativa en los medios a utilizar. Todos los soportes que se utilicen en el desarrollo de las operaciones incluidas en este Pliego deberán contar con los logos identificativos (Junta de Andalucía y FEDER) los cuales serán facilitados por la Turismo y Deporte de Andalucía.

Fase 3. Trabajo de campo. Tareas:

A) Turismo y Deporte de Andalucía redactará una breve presentación de la operación para que sirva de guía a la empresa adjudicataria a la hora de encuestar a cada uno de los establecimientos.
.

Posteriormente, la empresa adjudicataria contactará telefónicamente con cada establecimiento, llevando a cabo una presentación formal del encuestador y del trabajo a realizar, explicando el objetivo principal del mismo e identificando al contacto idóneo para la cumplimentación del cuestionario.

B) La empresa adjudicataria realizará tantos contactos como sean necesarios para cubrir las cuotas de encuestación establecidas por la dirección del proyecto. En caso necesario y tratándose del proceso de encuestación telefónica, se exigirán al menos tres intentos de llamada por semana. La empresa adjudicataria deberá cubrir todos los gastos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

C) Control e inspección del proceso de encuestación. La empresa adjudicataria deberá facilitar semanalmente a Turismo y Deporte de Andalucía el seguimiento y control del desarrollo del trabajo de campo. Asimismo, cualquier modificación realizada en el Registro Estadístico de Turismo de Andalucía deberá estar documentada, a efectos de realizar todas las comprobaciones e inspecciones que la dirección del proyecto considere oportunas para considerar la validez de un cuestionario.

D) Grabación del directorio debidamente cumplimentado en el soporte informático y formato establecido por la dirección del proyecto (ACCESS y EXCEL). Todos los campos del directorio deberán presentarse correctamente codificados según la dirección del proyecto.

E) Depuración y validación de los datos grabados, de acuerdo con las especificaciones facilitadas por la dirección del trabajo.

Fase 4. Entregables. Tareas:

El Registro Estadístico de Turismo de Andalucía, revisado, actualizado y correctamente codificado y depurado estará disponible al término de la semana siguiente a la finalización del trabajo de campo, cuya duración se establece en un mes natural. La base de datos revisada y/o actualizada se entregará en el soporte informático y formato establecido por la dirección del proyecto (ACCESS y EXCEL). Asimismo, se entregará también otra base de datos en formato ACCESS, con todas las revisiones, actualizaciones, incidencias y anotaciones necesarias para la correcta validación de la operación por parte de la dirección del proyecto.

Para que un cuestionario se dé por válido debe haber sido revisado y/o actualizado. Debe venir completo y en caso contrario, deberán estar totalmente justificados y documentados los múltiples intentos de actualización del establecimiento, tanto vía telefónica (Registro de llamadas realizadas, duración, fechas…etc) como vía internet. La dirección del proyecto se reserva el derecho de comprobar esta información y de no dar por válido cualquier cuestionario cuya inspección no fuera favorable.

TERCERA.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES POR DEMORA.

La liquidación del presupuesto a la empresa adjudicataria estará, siempre supeditada a la realización efectiva de las encuestas y a su aceptación por la dirección del proyecto.

No obstante, si llegado el término del plazo especificado y la empresa adjudicataria no hubiera cumplido los mínimos que a continuación se detallan, Turismo y Deporte de Andalucía podrá optar por la resolución de la contratación o por la imposición de penalidades económicas.

Para que la revisión y actualización del Directorio cumpla con el objetivo global del concurso, el índice de revisión y/o actualización mínimo deberá ser del 90%. Si dicho índice quedara por debajo de este porcentaje, Turismo y Deporte de Andalucía abonará los cuestionarios efectivamente realizados y se reservará el derecho de penalizar a la empresa adjudicataria con el cobro de los cuestionarios restantes hasta completar el 100% del Directorio. El precio unitario de cada cuestionario será de 4,5 euros (IVA no incluido).

De manera adicional, aquellos establecimientos que no superen un proceso de inspección favorable, y que por tanto no sean abonados, supondrán un coste unitario de (6 euros, IVA no incluido) a pagar por la empresa adjudicataria a Turismo y Deporte de Andalucía.

Por parte de Turismo y Deporte de Andalucía se realizarán, las comprobaciones o inspecciones necesarias para corroborar que el trabajo de revisión y/o actualización es correcto y verídico.

En ningún caso, la constitución en mora de la empresa adjudicataria requerirá interpelación o intimación previa por parte de Turismo y Deporte de Andalucía. El importe de las penalidades por demora se deducirá de las facturas y, en su caso, de la garantía.

Málaga, 5 de septiembre de 2020.