



Junta de Andalucía

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSISTENTES EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS RELACIONADAS CON LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-13PM-0323-0015

Título: SERVICIOS CONSISTENTES EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS RELACIONADAS CON LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A.

Código CPV: 79320000

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO.

La realización del trabajo de campo de los "Indicadores de Satisfacción Turística", mediante un proceso de encuestación telefónica u on-line dirigida a todos aquellos turistas que han estado en Andalucía, como máximo en el trimestre anterior al momento de la encuesta.

SEGUNDA. - METODOLOGÍA

Esta operación se llevará a cabo a lo largo de todo el año 2023 y primer trimestre de 2024, en 2024 se recogerán los datos relativos al último trimestre de 2023. Se realizarán un mínimo de 1800 cuestionarios, 600 para cada nacionalidad (españoles, dentro de esta procedencia los andaluces no podrán exceder del 50%, británicos y alemanes). De ellos deberán realizarse un total de 450 al trimestre que estarán repartidas equitativamente entre las tres nacionalidades exigidas o el equivalente a esta cifra si optó por su división en módulos, posibilidad que se detalla a continuación:

El cuestionario de 13 módulos, cada uno de los cuales incluye una media de 10 ítems, excepto el módulo de alojamiento que se divide en 6 submódulos con una media de 7 ítems cada uno. Cada ítem se valorará entre 1 y 5 puntos junto con la posibilidad no sabe/ no contesta.

Debido a la cuantía de ítems, que pueden cansar al entrevistado interfiriendo así en la calidad de las respuestas, se propone a la empresa contratada, dividir el cuestionario en secciones ampliando el número de encuestas de forma que se obtenga la información equivalente a la requerida en el párrafo anterior, siempre bajo la autorización de Turismo y Deporte de Andalucía. Por ejemplo, se decide dividir el cuestionario en dos secciones, habría que encuestar a 3.600 unidades, 1.800 para cada sesión, obteniendo al final 1800 cuestionarios completos, los cuales tendrían que estar distribuidos en la misma proporción para españoles, británicos y alemanes. Tanto la decisión de dividir el cuestionario en secciones como la del número de ellas corre a cargo de la empresa adjudicataria, y estará en todo momento supervisada por los técnicos responsables de la E.P. Turismo y Deporte de Andalucía.

Los contactos serán proporcionados por la dirección del proyecto de Turismo y Deporte de Andalucía pertenecen a la base de datos de la Encuesta de Coyuntura Turística que realiza el Instituto de Estadística de Andalucía. Estos contactos no han sido probados, por lo que existe la posibilidad de que en algunos casos no funcionen. Para subsanar esta dificultad, junto con la posibilidad de que el contacto finalmente no quiera colaborar, la empresa adjudicataria deberá contar con un panel propio de turistas que hayan visitado Andalucía, a ser posible en el último trimestre y nunca en un plazo mayor de un año, de tal forma que en caso de no obtener muestra suficiente con los contactos ofrecidos por Turismo y Deporte de Andalucía, circunstancia que ha de



estar debidamente justificada y corroborada por el plan de inspección de Turismo y Deporte de Andalucía, se deberán conseguir a través del panel que ofrezca la empresa adjudicataria.

Las unidades a encuestar serán facilitadas por Turismo y Deporte de Andalucía en base de datos Access con la información telefónica y electrónica necesaria para realizar el trabajo de campo. Éste se podrá realizar bien vía on line o bien telefónicamente.

Por otro lado, la base de datos con los contactos proporcionados por Turismo y Deporte de Andalucía van acompañados de suficiente información como para determinar el tipo de turista al que se va acudir (tipo de alojamiento utilizado, transporte, si utiliza Internet para reservar o comprar el viaje, etc). Esto facilitará el trabajo de campo a la hora de realizar le la encuesta, ya que el cuestionario queda reducido a aquellos módulos que incluyan los servicios utilizados por el turista.

No obstante, todos los módulos e ítems deberán tener un mínimo de 400 cuestionarios. En el caso de aquellos servicios para los cuales pueda existir una dificultad a la hora de conseguir la información requerida, Turismo y Deporte de Andalucía establecerá un mínimo de encuestas que serán las que se consideren suficientes para poder estimar el grado de satisfacción de estos servicios sobre los que se pide opinión, ampliando así la muestra. Los costes de esta ampliación de muestra correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

A continuación, se detallan las fases a realizar:

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

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

Fase 2. Plan de trabajo. Tareas:

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

B) Edición de los cuestionarios en inglés y alemán 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 la operación. Este equipo de encuestación será el necesario para cubrir las cuotas muestrales aprobadas por la dirección del proyecto, estableciéndose un mínimo de número de personas cuando sea necesario.

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 (emails, plataforma de encuestación, acreditaciones) que se utilicen en el desarrollo de las operaciones incluidas en este Pliego deberán contar con los logos identificativos de la Junta de Andalucía que serán facilitados por Turismo y Deporte de Andalucía.

Fase 3. Trabajo de campo. Tareas:



A) Toma de contacto con las unidades informantes o puntos de encuestación para presentar la operación y solicitar su colaboración y autorización para el correcto desarrollo de la misma.

B) Proceso de encuestación mediante encuestación telefónica u on-line

La empresa adjudicataria realizará tantos contactos como sean necesarios para cubrir las cuotas de encuestación establecidas por la dirección del proyecto. Por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá cubrir todos los gastos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos. Asimismo, proporcionará apoyo o asistencia, cuando sea necesario, para la correcta cumplimentación de los cuestionarios.

Cualquier cambio en el plan de trabajo en cuanto a metodología, número de encuestas y puntos de encuestación deberán ser aprobados por Turismo y Deporte de Andalucía.

C) Control e inspección del proceso de encuestación. La empresa adjudicataria deberá facilitar a Turismo y Deporte de Andalucía el seguimiento y control sobre el desarrollo del trabajo de campo de la operación.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá informar puntualmente del desarrollo y planificación de los trabajos de encuestación a efectos de las inspecciones (presenciales y telefónicas oportunas) a realizar por parte de Turismo y Deporte de Andalucía

D) Grabación de los cuestionarios debidamente cumplimentados en español. Todas las preguntas deben ir correctamente codificadas según la dirección del proyecto, teniendo en cuenta que algunas de ellas implican adoptar codificaciones oficiales.

Para que un cuestionario se dé por válido debe venir completo y en ningún caso se admitirán cuestionarios que contengan preguntas sin contestar. Además, se deberán seguir las especificaciones que Turismo y Deporte de Andalucía establezca en todas y cada una de las preguntas.

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

Fase 4. Entregables. Tareas:

A) Resultado de la grabación de los cuestionarios en soporte magnético SPSS, de acuerdo con las especificaciones de fecha y hora establecidas por la dirección del trabajo.

B) Proporcionar información semanal que incluya el número de entrevistas realizadas y la nacionalidad de los encuestados.

C) La empresa adjudicataria entregará trimestralmente la información correspondiente a 450 cuestionarios. Asimismo, los resultados entregados cada trimestre harán referencia a los datos del trimestre justamente anterior, y en el caso del último trimestre que cierra el año objeto de estudio se entregará durante el mes de febrero.

TERCERA. - PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo unitario por cuestionario cumplimentado y/o aceptado por Turismo y Deporte de Andalucía, es de: 13,77 euros, IVA no incluido.

El importe máximo de los trabajos incluido en este pliego se concreta en 24.793,39 euros, (IVA no incluido, importe en el que se incluyen todos los gastos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

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



CUARTA. - FORMA DE PAGO

La empresa adjudicataria tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios de adjudicación, del servicio realmente efectuado, con sujeción al contrato otorgado, a sus modificaciones aprobadas y a las órdenes dadas por escrito por Turismo y Deporte de Andalucía.

La facturación se realizará cada TRES meses, Turismo y Deporte de Andalucía hará efectivo el abono de las correspondientes facturas, en el plazo máximo de 60 días a contar desde la fecha de verificación de conformidad de los trabajos realizados.

Las facturas emitidas se expedirán conforme a las exigencias legalmente previstas y responderán siempre a las prestaciones contratadas, y en ellas se indicará el número de expediente.

Las cantidades que se deban facturar se obtendrán multiplicando la base imponible del "precio unitario por cuestionario de la operación" por el número de cuestionarios validados correctamente, incrementándole el porcentaje de I.V.A. correspondiente.

QUINTA. - DURACIÓN DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS.

El plazo de vigencia del contrato será de DOCE (12) MESES a contar desde la fecha de firma, pudiendo ser prorrogado, a solicitud de Turismo y Deporte de Andalucía, antes de su finalización, por un periodo máximo de hasta 12 meses más.

En el supuesto de prórroga, con carácter previo a su formalización, Turismo y Deporte de Andalucía fijará el número total de cuestionarios que no podrá desviarse de un +/- 5% al total de encuesta completas requeridas

Durante la vigencia del contrato y de su prórroga, en su caso, la empresa adjudicataria no tendrá derecho a la revisión de precios.

SEXTA – CRITERIOS DE VALORACIÓN

La adjudicación recaerá en la empresa licitadora que, en su conjunto, haga la proposición más ventajosa, teniendo en cuenta los criterios de adjudicación y valoraciones que a continuación se especifican:

a. Proposición económica: se valorará con un índice del 50%.

Para la valoración de la proposición económica se asignará la máxima puntuación de 50 puntos a la oferta económica más baja, puntuando al resto de forma proporcional mediante reglas de tres.

b. Prestaciones superiores o complementarias: se valorará con un índice del 50%, según documentación aportada por las empresas licitadoras.

Las prestaciones superiores o complementarias a ponderar no supondrán un coste para Turismo y Deporte de Andalucía y deben permitir un incremento de la calidad del trabajo de campo ofertado, incluyendo los siguientes criterios adicionales:

1) Plan de trabajo de recogida de datos (10 puntos)

Se valorará la planificación de la empresa en cuanto a: tareas previas de preparación, equipo y medios materiales y humanos, y organización general del trabajo de campo.

2) Selección y plan de formación del personal (10 puntos)

Se valorará el procedimiento de selección de personal, desarrollo y amplitud del plan de formación.



3) Tratamiento de la información en la recogida de datos (30puntos)

Se valorará los medios materiales en la recogida de datos, así como el diseño y amplitud de los sistemas a utilizar por la empresa para el control y seguimiento del proceso de recogida y de validación de la información, así como los planes de inspección y los procedimientos de supervisión del personal de recogida.

Turismo y Deporte de Andalucía se reserva el derecho de anular o declarar desierto el presente concurso, sin que las empresas licitadoras tengan derecho a reclamación alguna por este motivo. Asimismo, Turismo y Deporte de Andalucía se reserva el derecho de efectuar cuantas comprobaciones considere necesarias antes de la adjudicación, y en caso de no ajustarse la oferta de la empresa licitadora a lo dispuesto en el presente Pliego, desestimar la oferta presentada.

SÉPTIMA. - OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.

Todo el personal destinado a la realización del objeto del contrato, dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, teniendo ésta todos los derechos y obligaciones que le son inherentes en su calidad de patrón, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, así como las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales.

A Turismo y Deporte de Andalucía no podrá exigírsele responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aunque las medidas y sanciones que ésta adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del presente contrato.

Málaga, 23 de marzo de 2023