



Datos del expediente: Nº Exp: 101050B/2024 Contrato: P1 - Previo de necesidades PETSA	Asunto: Contratación, por lotes, de los servicios de redacción de informes de la actividad turística en Gijón, informes de satisfacción y estudios estadísticos del turismo de reuniones, estudios de calidad percibida y satisfacción de usuarios en infogijón, evaluación de calidad del servicio en empresas "SICTED" y de los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón - reservagijon.es - mediante la técnica de cliente misterioso, durante los años 2025-26 y en su caso 2027 y 2028, por procedimiento abierto, para la empresa municipal Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A.
Datos del documento: Emisor: 25000304 Fecha Emisor: 19/08/2024	

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:

INFORME DE NECESIDAD Y PROPUESTA DE INICIO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

En relación con la contratación de referencia que se propone, se informa lo siguiente:

PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y TURÍSTICA GIJÓN S.A. (PETGSA) es una sociedad anónima municipal del Ayuntamiento de Gijón/Xixón. Constituye, entre otros, el objeto social de la sociedad:

- Propagar los atractivos de toda clase que presenta el Concejo de Gijón, por cuantos medios estime convenientes.
- Promocionar hacia la ciudad el turismo nacional e internacional en cualquier época del año.
- Establecer y perfeccionar los necesarios servicios turísticos –navegación deportiva, control de hospedaje, información al turista- y actuar ante los servicios turísticos establecidos por otras entidades, organismos o personas – hostelería, transportes nacionales e internacionales, agencias de viaje, comercio- con el fin de coordinar su actuación o mejorar su funcionamiento.
- Ser cauce de toda clase de iniciativas públicas o privadas, para la expansión y mejora de los servicios turísticos.
- Promoción del turismo de reuniones, mediante la captación, organización directa o colaboración con otros entes de Congresos, Simposiums, Ferias y Exposiciones.
- Exponer a las autoridades y entidades competentes las necesidades y sugerencias que se consideren de interés para contribuir a la mejora de la planificación turística del concejo.
- Gestionar, proponer y realizar cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento turístico y cultural de Gijón, especialmente a través de la creación de nuevos recursos turísticos.
- Contribuir a atender a la conservación y defensa del paisaje, a la arquitectura local y la pureza, salubridad y belleza del medio ambiente.
- Colaborar con otros organismos de índole turística y cultural.

Visita Gijón es la denominación “comercial” utilizada para el Área de Turismo de PETGSA.

1.- OBJETO DEL CONTRATO, NECESIDAD E IDONEIDAD DE LA CONTRATACIÓN.

El objeto del contrato del presente pliego es la contratación, por lotes, de los servicios de redacción de informes de la actividad turística en Gijón, informes de satisfacción y estudios estadísticos del turismo de reuniones, estudios de calidad percibida y satisfacción de usuarios en InfoGijón, la evaluación de calidad del servicio en empresas “SICTED” y de los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón -reservagijon.es- mediante la técnica de cliente misterioso, por procedimiento abierto, para la empresa municipal Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A. durante los años 2025 - 2026 y en su caso 2027 y 2028.

La contratación propuesta resulta ser necesaria para el cumplimiento y realización de los fines institucionales de Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A., tal y como recogen sus Estatutos, aprobados por Junta General de 17 de noviembre de 2021 y en Escritura Pública de 26 de noviembre de 2021, los cuales determinan que la sociedad tiene por objeto gestionar, proponer y realizar cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento turístico y cultural de Gijón y entre sus cometidos se encuentra el seguimiento de la evolución económica de Gijón en segmentos estratégicos de la industria turística por un lado, y contar con un sistema avanzado de inteligencia turística por otro, que permite a un destino desarrollar su planificación y ejecutar actuaciones de forma mucho más enfocada y efectiva que en el caso de la ausencia de un criterio de decisión basado en un análisis exhaustivo de los comportamientos pasados y una previsión acertada de los comportamientos futuros de la oferta y demanda turística actual y potencial.

El análisis en profundidad de la demanda turística, la revisión del estudio relativo a la oferta, las sinergias entre los distintos estudios existentes (ejemplo las encuestas realizadas a través del Servicio Municipal de Información Turística, InfoGijón), la identificación de mejoras y nuevas necesidades derivadas de los cambios en el turismo de nuestra ciudad: las nuevas tendencias a la hora de viajar, la firma del compromiso con la certificación de turismo sostenible, la participación de la ciudad en programas como DTI (Destino Turístico inteligente) o el SICTED, junto con la aparición de nuevas tecnologías en la forma de planificar los viajes, y la nueva conectividad de la ciudad derivada de la llegada del ferrocarril de alta velocidad la ciudad, o la importancia del turismo de eventos, han de orientar la nueva estrategia de los estudios estadísticos y de mercado turístico para Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A.

El análisis periódico y detallado del mercado de reuniones de la ciudad hace necesario recoger todos los datos relativos a todas las reuniones celebradas en el destino para su posterior tratamiento e inclusión en un Informe Anual de oferta y demanda que se completará con una Encuesta cualitativa de satisfacción de promotores de reuniones.

La necesidad de mejora continua en la prestación del servicio de información turística pasa por evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios. Lo mismo ocurre con la necesidad de conocer y evaluar el estado de implantación del sistema de calidad (SICTED) la calidad del servicio y la atención al cliente realizando un análisis de la calidad percibida en el servicio turístico durante su normal funcionamiento y, en caso de necesidad, establecer las correspondientes áreas de mejora, y lo mismo para los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón -reservagijon.es-

Es por esto por lo que se hace necesaria la presente contratación, por lotes de los servicios de redacción de informes de la actividad turística en Gijón, informes de satisfacción y estudios estadísticos del turismo de reuniones, estudios de calidad percibida y satisfacción de usuarios en InfoGijón, la evaluación de calidad del servicio en empresas “SICTED” y en los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón -reservagijon.es- mediante la técnica de cliente misterioso, por procedimiento abierto, para la empresa municipal Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A. durante los años 2025 - 2026 y en su caso 2027 y 2028.

Visita Gijón/Xixón es la denominación “comercial” utilizada para el Área de Turismo de PETGSA.

2.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto base de licitación del servicio propuesto (dos años) es el siguiente:

Total de **126.202,47 €** (IVA excluido), más **26.502,52 €** en concepto de IVA (dos años).

Total **CIENTO VEINTISEIS MIL DOSCIENTOS DOS EUROS CON CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS** (IVA excluido) más **VEINTISEIS MIL QUINIENTOS DOS EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS** en concepto de IVA.

La distribución del presupuesto base de licitación en función de los lotes en los que se divide el contrato es el siguiente:

LOTE 1 Informes Actividad Turística en Gijón: 76.170,37 € (IVA excluido), más 15.995,78 € correspondientes al IVA (dos años). Setenta y seis mil ciento setenta Euros con treinta y siete céntimos (IVA excluido), más quince mil novecientos noventa y cinco Euros con setenta y ocho céntimos correspondientes al IVA.

LOTE 2 Informes de satisfacción y Estudios estadísticos de oferta y demanda del turismo de reuniones, Estudio de satisfacción de promotores de reuniones; Informes de calidad y satisfacción de usuarios de InfoGijón; Evaluación calidad del servicio en empresas y servicios turísticos distinguidos con el sello “compromiso de calidad turística” (SICTED) mediante la técnica de cliente misterioso; y Evaluación de calidad de los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón mediante la técnica de cliente misterioso: 50.032,10 € (IVA excluido), más 10.506,74 € correspondientes al IVA. (dos años). Cincuenta mil treinta y dos Euros con diez céntimos (IVA excluido), más diez mil quinientos seis Euros con setenta y cuatro céntimos correspondientes al IVA.

Están previstas dos prórrogas de un año de duración cada una (2 + 1 + 1 años)



Datos del expediente:	Asunto:
Nº Exp: 101050B/2024 Contrato: P1 - Previo de necesidades PETSA	Contratación, por lotes, de los servicios de redacción de informes de la actividad turística en Gijón, informes de satisfacción y estudios estadísticos del turismo de reuniones, estudios de calidad percibida y satisfacción de usuarios en infogijón, evaluación de calidad del servicio en empresas "SICTED" y de los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón - reservagijon.es - mediante la técnica de cliente misterioso, durante los años 2025-26 y en su caso 2027 y 2028, por procedimiento abierto, para la empresa municipal Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A.
Datos del documento:	
Emisor: 25000304 Fecha Emisor: 19/08/2024	

No están previstas modificaciones al contrato, ni el abono de primas o efectuar pagos a los candidatos, por lo que el Valor Estimado conjunto de la licitación y la distribución del valor estimado en función de los lotes en los que se divide el contrato es el siguiente:

VALOR ESTIMADO TOTAL: 227.388,89 € IVA excluido. Doscientos veintisiete mil trescientos ochenta y ocho Euros con ochenta y nueve céntimos.

LOTE 1: 152.340,74 € IVA excluido. Ciento cincuenta y dos mil trescientos cuarenta Euros con setenta y cuatro céntimos.

LOTE 2: 75.048,15 € IVA excluido. Setenta y cinco mil cuarenta y ocho Euros con quince céntimos.

Por último la propuesta cuenta con crédito suficiente en los presupuestos del Área de Turismo de Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A. (PETGSA).

3.- INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS.

El Área de Turismo de PETGSA no dispone de los medios materiales y tecnológicos así como de personales para la prestación de este servicio con el nivel de dedicación horaria, tecnicidad, y profesionalidad que el servicio requiere.

4.- JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento abierto regulado en los artículos 156 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), resulta el más adecuado a esta contratación debido a la pluralidad de criterios económicos y de calidad que se utilizarán para la valoración de las distintas proposiciones que se presenten, con el objeto de conseguir el mejor servicio posible.

De conformidad con lo establecido en el Art. 63.3.a) de la LCSP no resulta necesario justificar el procedimiento de adjudicación cuando se utilicen el procedimiento abierto o el restringido, dado que, según el art. 131.2, constituyen los procedimientos ordinarios de adjudicación de contratos del sector público.

5.- DIVISIÓN EN LOTES.

LOTE N°1: Informe anual "La Actividad Turística en Gijón". Incluye: el Análisis de la Actividad Turística en Gijón; la Cuantificación Económica del Turismo; Análisis de la Demanda y de la Oferta Turística en Gijón; Encuesta a residentes valoración del turismo local; Análisis de la Demanda Específica de Eventos; y Encuesta sobre la Innovación del destino.

LOTE N°2: Informes de satisfacción y Estudios estadísticos de oferta y demanda del turismo de reuniones, Estudio de satisfacción de promotores de reuniones; Informes de calidad y satisfacción de usuarios de InfoGijón; Evaluación calidad del servicio en empresas y servicios turísticos distinguidos con el sello "compromiso de calidad turística" (SICTED) mediante la técnica de cliente misterioso; y evaluación de calidad de los productos y servicios turísticos vinculados a Reserva Gijón mediante la técnica de cliente misterioso.

Por todo lo expuesto en este informe,

PRIMERO.- Se constata la necesidad de la CONTRATACIÓN, POR LOTES, DE LOS SERVICIOS DE REDACCIÓN DE INFORMES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN GIJÓN, INFORMES DE SATISFACCIÓN Y ESTUDIOS ESTADÍSTICOS DEL TURISMO DE REUNIONES, ESTUDIOS DE CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN INFOGIJÓN, EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EN EMPRESAS “SICTED” Y DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS VINCULADOS A RESERVA GIJÓN -RESERVAGIJON.ES – MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE MISTERIOSO DURANTE LOS AÑOS 2025-26 Y EN SU CASO 2027 y 2028, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA EMPRESA MUNICIPAL PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y TURÍSTICA DE GIJÓN S.A. así como de la idoneidad de su objeto y contenido y la insuficiencia de medios de Promoción Empresarial y Turística de Gijón S.A. para llevar a cabo la ejecución del objeto del contrato directamente, su división en dos lotes y la existencia de crédito suficiente en los presupuestos del Área de Turismo de PETGSA para la propuesta.

SEGUNDO.- Se propone el inicio del expediente de contratación del servicio de referencia.