PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA OPERACIÓN DE ESTADÍSTICA OFICIAL "132612 – IBILTUR, ESTUDIO DEL PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE LAS Y LOS TURISTAS QUE VISITAN LA C.A. DE EUSKADI"

1.- INTRODUCCIÓN

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA- AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A., es la sociedad pública del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, creada en el año 2006, para liderar el impulso e implementación de la estrategia de competitividad del turismo vasco, en colaboración con los entes públicos y privados que conforman la industria turística de Euskadi. Según el artículo 3 de sus Estatutos, la sociedad tiene por objeto:

- Ejecutar las acciones de promoción, comercialización y publicidad necesarias para la promoción de Euskadi en los mercados estatales e internacionales que sean prioritarios y estratégicos de acuerdo con la coyuntura del mercado y en cuantos foros y lugares le encomiende el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia turística.

- Impulsar y poner en marcha y ejecutar las acciones necesarias para la mejora de la competitividad del sector turístico vasco, diseñadas y planificadas por el órgano del Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia turística.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Mejorar la competitividad del sector del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo.

- Mejorar el posicionamiento de Euskadi en los segmentos estratégicos de mayor interés.

- Consolidar la marca Euskadi como destino turístico en los mercados emisores.

El Plan Estratégico de Turismo y Comercio de Euskadi 2030. parte de un entendimiento profundo de los retos a los que se enfrenta el sector turismo de Euskadi en el corto, medio y largo plazo y, en línea con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 13/2016, de julio, de Turismo, establece las directrices, recomendaciones y pautas de trabajo para que los diferentes agentes turísticos de Euskadi puedan dinamizar y mejorar la competitividad del destino.

BASQUETOUR S.A. • Inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia • Documento 1/2006/18.508,0 • Diario 293 • Asiento 740 • Tomo 4785 • Libro 0 • Folio 54 • Hoja BI-48022 • Inscrip.1 • CIF A95444501

Dentro del eje de gobernanza se desarrolla una línea estratégica denominada “Evolución del sistema de inteligencia turística”, que tiene como objetivo transformar Enfokatur Observatorio de Turismo de Euskadi hacia un modelo de inteligencia avanzado basado en la investigación, innovación, tecnología y colaboración que apoye en la toma de decisiones.

Desde sus inicios, Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi, perteneciente al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco a través de Basquetour, diseña, desarrolla y ejecuta operaciones de investigación ligadas a la demanda y la oferta de la actividad turística, con el apoyo e identificación de oportunidades a través de nuevas metodologías y técnicas.

En este sentido, desde el año 2002, se puso en marcha la operación “132612-IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi” con el fin de obtener información cuantitativa sobre los comportamientos de turistas y excursionistas en relación con los hitos previos, durante y posteriores a la realización de un viaje a Euskadi. A través de esta operación se tipificaron los diferentes segmentos de la demanda: sus motivaciones, actividades, comportamiento, valoraciones, etc. La puesta en marcha de este proyecto de investigación sirvió para profundizar en el conocimiento de la demanda turística, complementando el conjunto de las estadísticas cuantitativas facilitadas por organismos públicos como EUSTAT e INE.

La operación “132612-IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi” nos ayuda a identificar la evolución y los cambios en el perfil y comportamiento de la demanda turística. Asimismo, poner en marcha el trabajo de campo cada dos años permite no generar un impacto negativo en la actividad de los establecimientos por la presencia de personal entrevistador en sus instalaciones. La recogida de datos se realiza a través de entrevistas presenciales durante los 12 meses naturales del año, de enero a diciembre, en los cuatro meses posteriores a la finalización del trabajo de campo se recopilan los datos para la realización de estudios e informes de carácter técnico. Para los establecimientos que forman parte de la muestra es un esfuerzo importante facilitar el acceso del personal entrevistador para entrevistar a sus clientes.

“132612- IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi” es una de las operaciones estadísticas del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, que se ejecuta a través de la coordinación entre el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour. Esta operación forma parte del Plan Vasco de Estadística 2023-2026, y es de obligado cumplimiento. El Plan de Estadística es el instrumento que ordena la actividad estadística en Euskadi y contiene las operaciones estadísticas y otras actividades de esta naturaleza. La finalidad básica y fundamental del plan es la planificación y sistematización de la actividad estadística que es competencia exclusiva de Euskadi y que será realizada por la organización estadística durante el periodo de vigencia.

En el año 2021, el impacto de la pandemia COVID19 en la movilidad de las personas condicionaba la situación del sector turístico a nivel mundial, y por este motivo no se puso en marcha la edición de la operación de "132612-IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi" del año 2021. Tras arrastrar varios años sin realizar recogidas de datos y con un inicio de año 2022 con datos positivos de flujos de turistas en el destino Euskadi se puso en marcha una edición extraordinaria de IBILTUR UDA 2022 focalizado en los meses de verano y en el análisis del perfil y comportamiento de los y las turistas que pernoctan Euskadi por motivaciones de ocio. Y, ya en posteriores ediciones, del año 2023 y 2025 se retoman todas las líneas de investigación que forman "132612-IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi".

Para el **año 2027** el alcance de la operación es **la totalidad de las líneas de investigación** que forman **"132612-IBILTUR- estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan la C.A. de Euskadi"**, y que se presentan a continuación:

a) <u>IBILTUR Motivo Principal 2027,</u> reestimación del universo de turistas que pernoctan en Euskadi según la motivación principal del viaje

Según las definiciones de la OMT presentadas en el documento "Las Recomendaciones internacionales para las estadísticas del turismo ", publicado en el año 2008, el motivo principal de un viaje se define como el motivo sin el cual el viaje no habría tenido lugar. El motivo principal de un viaje es uno de los criterios utilizados para determinar si el viaje se considera un viaje turístico y si el/la viajero/a se considera visitante. Por ejemplo, en la medida en que sea secundario al viaje, un visitante podría obtener algunos ingresos durante su estancia (por ejemplo, las personas jóvenes podrían realizar pequeños trabajos durante su viaje para obtener ingresos y financiar parcialmente sus gastos). No obstante, si el motivo principal del viaje es realizar un trabajo a cambio de una remuneración, entonces el viaje no puede considerarse un viaje turístico y el/la viajero/a no puede considerarse visitante, sino "otro viajero/a".

Siguiendo las recomendaciones de la OMT sobre la base de su motivo principal, los viajes realizados por los y las turistas y visitantes del día pueden clasificarse en las siguientes categorías:

1. Motivos personales

    1.1. Vacaciones, recreo y ocio

    1.2. Visitas a familiares y amistades

    1.3. Educación y formación

1.4. Salud y atención médica

1.5. Religión/peregrinaciones

1.6. Compras

1.7. Tránsito

1.8. Otros motivos

2. Negocios y motivos profesionales

2.1. Negocios. Asistencia a ferias, congresos y convenciones

2.2. Negocios. Trabajo estacional

2.3. Negocios. Otros motivos de trabajo y negocios

Todo viaje turístico tiene un único motivo principal, aunque el/la visitante también puede realizar actividades secundarias durante su viaje.

La Encuesta de Establecimientos Turísticos Receptores del Eustat (ETR) del Eustat (Instituto Vasco de Estadística) es una de las operaciones fundamentales en el seguimiento de la actividad turística en Euskadi, por medio de la cual obtenemos información de los movimientos de viajeros y viajeras en los establecimientos hoteleros, pensiones y hostales (de todas las categorías), alojamientos rurales, apartamentos turísticos y albergues turísticos. Asimismo, el INE (Instituto Nacional de Estadística) bajo el mismo marco operacional y metodológico desarrolla operaciones de recogida de información sobre los movimientos de viajeros y viajeras en los diferentes tipos de establecimientos turísticos reglados (establecimientos hoteleros, pensiones y hostales (de todas las categorías), apartamentos turísticos, albergues y campings). En las operaciones relativas a la actividad en alojamientos turísticos reglados que ejecutan los dos organismos no se estima la diferenciación de los resultados en función de la motivación principal del viaje en las entradas registradas de viajeros y viajeras. Para alcanzar los objetivos planteados por el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo es fundamental conocer con mayor profundidad las diferencias motivacionales existentes en la demanda turística de Euskadi, y determinar su peso dentro de la actividad.

En oleadas anteriores se han realizado reestimaciones del universo proporcionado por las operaciones del Eustat y del INE para obtener una elevación de la muestra adecuada al objeto de estudio, y en el período 2017-2016 se diseñó y se desarrolló un sistema de estimación más exhaustivo. Tras el éxito de los resultados obtenidos en

las últimas ediciones se considera necesario continuar con este sistema de estimación que proporcione datos más allá de la reestimación necesaria para utilizar como elevación en los proyectos de investigación.

b) IBILTUR Ocio 2027, perfil y comportamiento de los y las turistas que pernoctan Euskadi por motivaciones de ocio

Las y los turistas desarrollan su comportamiento en función de muchos factores que determinan dónde prefieren viajar, qué les motiva a viajar, cómo se organizan y buscan información, cuántas veces hacen turismo al año, cuánto tiempo duran los viajes, etc. Además, estas conductas o comportamientos sirven para segmentar el mercado turístico y trazar perfiles turísticos o grupos de turistas (actuales o potenciales) que comparten características que los diferencian del resto de segmentos. Precisamente para la obtención de estos perfiles o segmentos, se utilizan los llamados criterios de segmentación que pueden ser muy diversos (demográficos, socioeconómicos, motivacionales, psicográficos, entre otros). Entre estos criterios se encuentran "las motivaciones", que explican el por qué los seres humanos se comportan de una determinada forma. Son el conjunto de estímulos conscientes o inconscientes, biológicos, psicológicos o sociales que impulsan a los individuos a actuar (Castaño, 2005), que, en el caso del contexto de esta investigación, consiste en "viajar".

El problema de estudiar las motivaciones es su complejidad ya que, por ejemplo, los individuos pueden viajar para descansar, para conocer otras culturas, para asistir a algún evento deportivo, entre muchos otros motivos. Sin embargo, en muchas ocasiones no tienen consciencia de la motivación por la cual se elige o se descarta un determinado destino y, en la mayoría de ellas, las motivaciones se presentan de forma conjunta, es decir, se viaja para descansar, pero, al mismo tiempo, se visitan monumentos y se asiste a algún evento deportivo, o se viaja por motivos de negocios, pero se realizan otras actividades gastronómicas, culturales, etc. (Krippendorf, 1987). No obstante, el estudio de las motivaciones permite entender mejor las expectativas, necesidades y objetivos de las y los turistas y es un elemento fundamental para diseñar estrategias promocionales y ayudar al posicionamiento y competitividad de las y los agentes implicados en la actividad turística (Pons, Morales y Díaz, 2007).

El proyecto IBILTUR Ocio se inicia en el año 2002 pero es en el año 2012 cuando se introducen modificaciones relevantes para conseguir una investigación más delimitada, centrada en el turista que visita Euskadi por motivaciones de ocio y que pernocta en alojamientos turísticos reglados fuera de su lugar de residencia habitual. Así mismo, se incorpora una perspectiva de análisis longitudinal y comparativo que proporcione información para la toma de decisiones estratégicas.

Con este mismo enfoque definido en la operación del año 2012 y que posteriormente se ha repetido hasta la última oleada realizada en el año 2025, se pretende desarrollar una nueva edición del IBILTUR Ocio a la misma

escala centrada en aspectos específicos que nos ayuden a recabar información con el objetivo de conformar un histórico en la medición del turista por motivaciones de ocio, para la definición de las políticas estratégicas que se traduzcan en la consolidación y mejora del mercado existente y en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

Además, la investigación proporcionará información e indicadores para la mejora y evaluación de la infraestructura actual y los servicios relacionados con el turismo.

c) IBILTUR Gasto Turístico 2027, perfil y comportamiento de gasto de los y las turistas que pernoctan en Euskadi por motivaciones de ocio

Según la definición de la OMT se entiende por "gasto turístico" la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos.

La operación IBILTUR Gasto Turístico surge por la necesidad de ampliar el conocimiento de indicadores económicos y porque a través de la operación IBILTUR Ocio no es posible debido a que el cuestionario utilizado es muy extenso. Ante esta situación, en el año 2014 se diseña un proyecto de investigación basado en otras operaciones similares existentes en otros entornos geográficos, y principalmente tomando como referencia la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) del INE (Instituto Nacional de Estadística).

Este proyecto de investigación del año 2014 se desarrolla a lo largo de los meses de verano (julio, agosto y primera quincena de septiembre de 2014) con el objetivo principal de profundizar en el conocimiento de los comportamientos de gasto de la demanda en los destinos turísticos a través de la tipificación, caracterización y análisis cuantitativo de los gastos directos que efectúan los y las visitantes, residentes o no en Euskadi, que viajen por motivaciones de ocio (recreo, vacaciones…) y que pernocten en Euskadi.

En el año 2015 se repite de nuevo la operación en el mismo período estival para obtener unos resultados evolutivos y longitudinales, y asimismo evaluar la técnica y metodología aplicada en la investigación. Tras la evaluación de las dos oleadas, tanto la del verano del año 2014 como de la del año 2015, se concluye que es necesario extender a lo largo de todo el año este proyecto de investigación y en consecuencia, se realizan dos operaciones más hasta la del año 2019.

En la actualidad, se pretende desarrollar una nueva operación IBILTUR Gasto turístico a la misma escala que la realizada en la última edición del año 2025 que sirva de complemento a la operación IBILTUR Ocio en su línea de medición del turista que visita Euskadi por motivaciones de ocio.

d) IBILTUR MICE 2027, perfil y comportamiento de los y las asistentes a congresos y convenciones que se celebran en Euskadi

El concepto MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) hace referencia al turismo de negocios como un conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales, profesionales y/o asociativas a través de la realización de reuniones de negocio, congresos, convenciones, viajes de incentivo y otras reuniones similares a estas (jornadas, encuentros conferencias, simposios, foros, seminarios, cursos…) convocados con diferentes propósitos y magnitudes.

Las principales fuentes de información estadística sobre la actividad del turismo MICE a nivel estatal son el Spain Convention Bureau, y en Euskadi los Convention Bureau de las tres ciudades (Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián).

El Spain Convention Bureau realiza un estudio de estimación del turismo de reuniones con periodicidad anual sobre una muestra de las ciudades asociadas a este organismo, pero los resultados no nos ofrecen información representativa del conjunto de la actividad MICE en Euskadi. Por esta razón, en el año 2012 se determina la necesidad de desarrollar un proyecto de investigación centrado en profundizar en el conocimiento del perfil y comportamiento del turista MICE en Euskadi, y se inicia una nueva línea de investigación centrada en el análisis del turista que visita Euskadi por su asistencia a congresos y convenciones. Por lo tanto, a partir de la operación del año 2012 se desarrollan dos mediciones diferenciadas dentro de la operación IBILTUR.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, se pretende desarrollar una nueva edición de IBILTUR MICE a la misma escala que la realizada hasta el año 2025, centrada en aspectos específicos que nos ayuden a recabar información para la definición de las políticas estratégicas que se traduzcan en la consolidación y mejora del mercado existente y en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

Asimismo, en este año 2027, se va a retomar el proyecto piloto del IBILTUR del año 2014 de medición de las empresas organizadoras de eventos profesionales. El alcance de esta recogida se centra en entrevistar a las empresas organizadoras de los eventos profesionales que forman parte del conjunto de puntos de muestreo del diseño muestral de los y las asistentes a congresos y convenciones que se celebran en Euskadi. El objetivo principal es conocer con mayor detalle las características principales de la organización de estos eventos profesionales que forman parte del estudio, y disponer de información de contraste que ayude a los resultados y conclusiones del estudio del perfil y comportamiento de las y los asistentes.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de asistencia técnica de investigación para la operación de estadística oficial **"132617 – IBILTUR-ESTUDIO DEL PERFIL Y COMPORTAMIENTO DE LAS Y LOS TURISTAS QUE VISITAN LA C.A. DE EUSKADI".**

3.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El marco conceptual de referencia para la definición y desarrollo del proyecto de investigación son las definiciones que propone la Organización Mundial del Turismo (OMT), imprescindibles para un análisis comparado de los resultados de operaciones similares desarrolladas en otros ámbitos geográficos.

Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008 (RIET 2008) proporciona los conceptos, definiciones y clasificaciones principales para la medición del turismo. Cuenta satélite de turismo. Recomendaciones sobre el marco conceptual 2008 (CST: RMC 2008) permite la medición del turismo en términos económicos, http://statistics.unwto.org/es/content/metodologia

En el planteamiento y diseño se tendrán en cuenta las operaciones estadísticas básicas relativas al turismo ya existentes, que servirán para entroncar para su comparación algunas variables que aquí se estimen y completar su información. Estas estadísticas son las producidas por el EUSTAT, el INE y Turespaña. Asimismo, todos aquellos proyectos de investigación similares en el objeto de estudio tanto desarrollados por organismos estatales como internacionales del ámbito turístico. Por todo ello será necesario para los conceptos objeto de estudio el fijar criterios de análisis acordes a los realizados por dichos organismos con el fin de poder contrastar la información si fuera necesario.

a) IBILTUR Motivo Principal 2027, reestimación del universo de turistas que pernoctan en Euskadi según la motivación principal del viaje

i) Planteamiento y objetivos

La Encuesta de Establecimientos Turísticos Receptores del Eustat y las Encuestas de Ocupación del INE son las fuentes de información que se utilizan para conocer el flujo de viajeros y viajeras que pernoctan en alojamientos reglados de Euskadi.

En la actualidad, estas operaciones no recogen información sobre la motivación principal del viaje, y no se dispone de una metodología que estime esta clasificación de nuestro público objetivo.

Siguiendo las recomendaciones de la OMT sobre la base de su motivo principal, los viajes realizados por los y las turistas y visitantes del día pueden clasificarse en las siguientes categorías:

1. Motivos personales

    1.1. Vacaciones, recreo y ocio

    1.2. Visitas a familiares y amistades

    1.3. Educación y formación

    1.4. Salud y atención médica

    1.5. Religión/peregrinaciones

    1.6. Compras

    1.7. Tránsito

    1.8. Otros motivos

2. Negocios y motivos profesionales

    2.1. Negocios. Asistencia a ferias, congresos y convenciones

    2.2. Negocios. Trabajo estacional

    2.3. Negocios. Otros motivos de trabajo y negocios

A través de este pliego solicitamos un planteamiento metodológico para abordar esta carencia de información del universo en función de la motivación principal del viaje. No sólo para utilizar esta reestimación del universo de turistas como base referencial en operaciones de investigación, sino que se requiere de un sistema metodológico que nos ofrezca resultados para todos los meses del año y que ofrezca resultados para el conocimiento real de los perfiles de turistas que pernoctan en Euskadi en función de la motivación principal del viaje. Asimismo, realizar un análisis evolutivo de los años en los que disponemos de recogida de datos de la motivación principal del viaje, y conocer el impacto en función de los destinos, tipología alojativa y temporada de pernoctación.

ii) Diseño muestral

Los puntos de muestreo son los establecimientos turísticos reglados de Euskadi donde pernoctan los y las turistas. En el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi (REATE) del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco se puede consultar el parque de establecimientos turísticos reglados a considerar para el estudio.

La propuesta de diseño muestral debe responder a los objetivos de análisis de diferentes segmentos de turistas, origen, temporadas, tipo de alojamientos, TH, destinos, por lo tanto, de forma estratificada con un cruce múltiple de los distintos estratos. Para la distribución de la muestra se tomará como base el volumen de entradas de turistas de la Encuesta de Establecimientos Turísticos Receptores del Eustat y de las operaciones de ocupación de establecimientos turísticos del INE de los diferentes tipos de establecimientos.

* Anexo A, listado de municipios de Euskadi categorizados en función de los destinos y comarcas turísticas.

Los datos de entradas de viajeros y viajeras en los establecimientos turísticos reglados de Euskadi a considerar para la ejecución del proyecto de investigación, en el caso de la ETR del Eustat se pueden consultar los datos de establecimientos hoteleros, pensiones y hostales (de todas las categorías), https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_101/opt_0/temas.html, de alojamientos rurales, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_102/opt_0/temas.html, de apartamentos turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_512/opt_0/temas.html, de albergues turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_1485/opt_0/ti_albergues-turisticos/temas.html#cb, y del INE los datos de campings,https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176961&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

Esta línea de investigación debe tener un alcance en la recogida de la información y en sus resultados en función de los siguientes criterios:

1) Territorios históricos
    i) Araba / Álava
    ii) Bizkaia
    iii) Gipuzkoa
2) Destinos turísticos
    i) Vitoria-Gasteiz
    ii) Bilbao
    iii) Donostia/San Sebastián
    iv) Costa Vasca

v) Interior de Euskadi

vi) Rioja Alavesa

3) Tipología de establecimiento

i) Hoteles de 4 o más estrellas

ii) Hoteles de 3 estrellas

iii) Hoteles de 2 o menos estrellas

iv) Pensiones, hostales

v) Alojamientos rurales

vi) Apartamentos turísticos

vii) Albergues turísticos

viii) Campings

4) Origen del turista (1)

i) Mercado nacional

ii) Mercado internacional

Tomando en cuenta los criterios anteriores, el planteamiento de diseño de muestra debe presentar un mínimo de 400 encuestas en cada categoría para garantizar una representatividad suficiente en la explotación cruzada de las variables del modelo de cuestionario y asimismo para profundizar en las tipologías de turistas a través de técnicas de estadísticas de segmentación.

Los puentes y fines de semana también habrá que tenerlos en cuenta, pero tendrán un tratamiento de la información más genérico. Habrá que tener en cuenta las fechas de los eventos (deportivos, culturales…) más relevantes a nivel de Euskadi.

iii) Instrumento de la investigación: modelo de cuestionario

En la operación se utilizará un cuestionario estructurado como instrumento de medición, utilizado en el año 2025, y que se adjunta al presente pliego.

*Anexo B. Modelo de cuestionario de IBILTUR Motivo principal del año 2025.

Entre las tareas a realizar será necesario revisar y actualizar el modelo de cuestionario con el objetivo de contemplar mejoras relativas a incorporar información sobre novedades que surgen en relación con la identificación de los motivos principales del viaje. Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

Así mismo, se revisará el conjunto de los ítems que forman el modelo de cuestionario para su mejora en función de los resultados de años anteriores. En concreto, los últimos informes de resultados se encuentran disponibles en el apartado Estudios e informes / IBILTUR- Estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan Euskadi, de la página web de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi.

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

La recogida de información deberá de ser mediante encuesta presencial salvo caso extremo o por las circunstancias propias de algún tipo de establecimiento, para cuyo caso se deberá de consultar previamente con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y obtener su conformidad.

La edición y traducción a los diferentes idiomas del modelo de cuestionario es una tarea más a realizar dentro del servicio. Para la maquetación se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

iv) Trabajo de campo y tratamiento de la información

La contratista será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento de los datos.

La planificación del trabajo de campo no obstante deberá presentarse previamente, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y ser aprobada. Se mantendrán reuniones periódicas entre equipo del Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y la contratista con el fin de informar del desarrollo del trabajo de campo y, en función de las necesidades

identificadas en el proceso, introducir modificaciones para mejorar su calidad y el ajuste a los objetivos de la investigación.

La recogida de información deberá de ser mediante entrevista personal y presencial en los puntos de muestreo que forman parte del diseño muestral.

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que el equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour tiene relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla. La decisión sobre el formato de la base de datos se acordará simultáneamente a la aprobación del planteamiento metodológico, y en todo caso antes del comienzo de la fase de trabajo de campo.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección de todas las acciones que forman parte de las diferentes fases del servicio.
- Recogida de información a través del trabajo de campo realizando entrevistas personales y presenciales.
- Codificación de las respuestas recogidas en el trabajo de campo.
- Grabación de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo.
- Validación de la información recogida en el trabajo de campo.
- Inspección, control y corrección de las incidencias resultantes en cada una de las fases del servicio.

La contratista, en cualquier caso, deberá llevar a cabo un control continuo del trabajo de campo a fin de detectar cualquier incidencia habida a lo largo del proceso de recogida y corregirla a la mayor brevedad posible, informando de ello al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

Para la realización del trabajo de campo la contratista deberá asignar personal que disponga de conocimientos suficientes para realizar este cometido, además de en euskera y castellano, en inglés, francés o alemán, teniendo en cuenta los distintos perfiles que abarca la muestra.

Las fechas para la ejecución del trabajo de campo se comprenden entre el mes de enero de 2027 y el mes de diciembre 2027.

El plan de explotación presentará con detalle las diferentes técnicas y tratamientos de análisis estadístico que se realizarán para cumplir con los objetivos del proyecto, y alcanzar una explotación exhaustiva con una identificación de las tipologías de las y los turistas que visitan Euskadi en función de la motivación principal.

El contenido del plan de explotación, tras finalizar el trabajo de campo, se presentará al equipo responsable del proyecto, en un formato word o PPT, y se revisará y validará en conjunto antes de su puesta en marcha.

v) Producción y entrega de resultados

Se requiere la producción y entrega al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, de los siguientes resultados dentro de los siguientes periodos o fases:

Al final del primer mes tras la firma del contrato del servicio

- Modelo de cuestionario. Revisión, cambios y modelo definitivo
- Plan de la operación muestral. Diseño, metodología y muestra.

A lo largo del trabajo de campo, de enero a diciembre 2027, con periodicidad mensual

- Resultados del trabajo de campo que, con una periodicidad mensual, deben ser la base del control del trabajo y, en su caso, de la revisión de la planificación. Se canalizarán a través de herramientas que puedan agilizar su seguimiento online, así como en las reuniones, online o presenciales.
- Resultados provisionales del trabajo de campo en función de la demanda del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con el objetivo de dar respuesta a necesidades puntuales de información sobre los periodos más relevantes.

Al tercer mes tras la finalización del trabajo de campo

- Base de datos con el conjunto de variables del estudio, tanto las variables principales que representan los ítems que se recogen en el modelo de cuestionario como las variables recategorizadas que se generan para los análisis estadísticos posteriores.
- Plan de explotación de los resultados y controles de calidad aplicados a los resultados.

- Ficha técnica, versión en euskera y en castellano.
- Informe general IBILTUR Motivo principal 2027, reestimación del universo de turistas que pernoctan en Euskadi según motivación principal, versión en euskera y en castellano.
- Plantilla de datos en formato csv actualizada para la visualización en el panel de datos del SIT Euskadi.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el resto de los ítems que forman el cuestionario, en formato excel. que presentarán como mínimo:
    - Colectivo total,
    - Variable motivo principal del viaje,
    - Variable tipo de establecimiento,
    - Variable Territorios Históricos de pernoctación,
    - Variable destinos de pernoctación,
    - Variables origen del turista,
    - Variable temporada,
    - Variables sociodemográficas
- Tablas básicas de difusión en Eustat. Se facilitarán las plantillas de tablas básicas.

La contratista hará entrega de los resultados anteriormente mencionados al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con las periodicidades señaladas y en soporte electrónico.

b) IBILTUR Ocio 2027, perfil y comportamiento de los y las turistas que pernoctan Euskadi por motivaciones de ocio

i) Planteamiento y objetivos

El objetivo principal es la tipificación, caracterización y análisis del comportamiento de los y las turistas, residentes o no en Euskadi, que viajen por motivos de ocio (recreo, vacaciones…) y que pernocten en establecimientos turísticos reglados.

Los objetivos específicos de esta investigación se centran en:

- Caracterización del perfil general del turista de ocio en función de sus rasgos sociodemográficos y de las dimensiones que componen la experiencia de viaje en Euskadi (conductual/comportamental, cognitiva, emocional y motivacional).
- Cuantificación, caracterización y tipologías de los y las turistas de ocio en función de los productos turísticos demandados.
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio en función de los Territorios Históricos de Euskadi en los cuales pernoctan (destino principal).
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio en función de los destinos turísticos de Euskadi en los cuales pernoctan (destino principal).
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio en función de las comarcas turísticas de Euskadi en los cuales pernoctan (destino principal).
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio de los mercados de procedencia de los y las turistas.
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio en función de la temporada del viaje.
- Caracterización y tipologías de turistas de ocio en función de la tipología de establecimientos turísticos.
- Analizar e identificar las tipologías de turistas de ocio existentes en Euskadi tomando como base sus principales orientaciones en cuanto a sus actividades y motivaciones principales en su viaje. Es decir, los modos en las que las actividades y motivaciones principales se agrupan en tipos, en su intersección con las variables básicas, como el origen, temporada, tipología de establecimiento o el destino principal de los turistas, la edad de los y las turistas, la forma social de viajar, transporte principal del viaje, con el objetivo de cuantificar, tipificar y caracterizar el turismo de ocio en Euskadi.
- Evolución de los comportamientos y tipologías de turistas de ocio en los períodos 2010, 2012, 2014, 2017-2016, 2019, 2023, 2025 y 2027.

La operación contempla una recogida de información a lo largo de todo un año natural (12 meses). Siendo los periodos de mayor relevancia: Semana Santa, verano y Navidades, sin perder de vista los puentes, fines de semana y la celebración de eventos de ocio de relevancia en el año.

ii) Diseño muestral

Los puntos de muestreo son los establecimientos turísticos reglados de Euskadi donde pernoctan los y las turistas. En el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi (REATE) del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco se puede consultar el parque de establecimientos turísticos reglados a considerar para el estudio.

La propuesta de diseño muestral debe responder a los objetivos de análisis de diferentes segmentos de turistas, mercados, temporadas, tipo de alojamientos, TH, destinos, por lo tanto, de forma estratificada con un cruce múltiple de los distintos estratos. Para la distribución de la muestra se tomará como base el volumen de entradas de turistas de la Encuesta de Establecimientos Turísticos Receptores del Eustat y de las operaciones de ocupación de establecimientos turísticos del INE de los diferentes tipos de establecimientos.

* Anexo A, listado de municipios de Euskadi categorizados en función de los destinos y comarcas turísticas.

Los datos de entradas de viajeros y viajeras en los establecimientos turísticos reglados de Euskadi a considerar para la ejecución del proyecto de investigación, en el caso de la ETR del Eustat se pueden consultar los datos de establecimientos hoteleros, pensiones y hostales (de todas las categorías), https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_101/opt_0/temas.html, de alojamientos rurales, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_102/opt_0/temas.html, de apartamentos turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_512/opt_0/temas.html, de albergues turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_1485/opt_0/ti_albergues-turisticos/temas.html#cb, y del INE los datos de campings,https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176961&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

La muestra debe tener una representación suficiente en base a los siguientes criterios:

1) Temporal
    i) Semana Santa: desde el miércoles anterior a la festividad hasta el martes siguiente
    ii) Verano: meses de julio, agosto y primera quincena de septiembre
    iii) Navidad: desde el 20 de diciembre hasta el 6 de enero aproximadamente
    iv) Resto del año.
2) Territorios históricos
    i) Araba / Álava
    ii) Bizkaia

iii) Gipuzkoa

3) Destinos turísticos

i) Costa Vasca

ii) Rioja Alavesa

iii) Vitoria-Gasteiz

iv) Bilbao

v) Donostia/San Sebastián

vi) Interior de Euskadi

4) Tipología de establecimiento

i) Hoteles de 4 o más estrellas

ii) Hoteles de 3 estrellas

iii) Hoteles de 2 o menos estrellas

iv) Pensiones, hostales

v) Alojamientos rurales

vi) Apartamentos turísticos

vii) Albergues turísticos

viii) Campings

5) Origen del turista (1)

i) Mercado nacional

ii) Mercado internacional

6) Origen del turista (2)

i) Residentes en Euskadi (mercado interno)

ii) C.A. de Madrid

iii) Cataluña

iv) Andalucía

v) Comunidad Valenciana

vi) Comunidades vecinas: Cantabria, Castilla y León, La Rioja, Navarra

vii) Resto de Comunidades Autónomas

viii) Francia

ix) Reino Unido

x) Alemania

xi) Italia

xii) Estados Unidos

xiii) Países Bajos

xiv) Bélgica

xv) Portugal

xvi) Resto de países extranjeros

Tomando en cuenta los criterios anteriores, el planteamiento de diseño de muestra debe presentar un mínimo de 400 encuestas en cada categoría para garantizar una representatividad suficiente en la explotación cruzada de las variables del modelo de cuestionario y asimismo para profundizar en las tipologías de turistas a través de técnicas de estadísticas de segmentación.

Los puentes y fines de semana también habrá que tenerlos en cuenta, pero tendrán un tratamiento de la información más genérico. Habrá que tener en cuenta las fechas de los eventos (deportivos, culturales…) más relevantes a nivel de Euskadi para obtener la información relativa a este tipo de turista. Así mismo, es necesario tomar como referencia los calendarios de festividades de cada mercado, tanto el interno, el estatal como el internacional.

La muestra debe elevarse al universo reestimado con la metodología definida en el proyecto de IBILTUR Motivo Principal 2027 sobre los datos de las entradas en los establecimientos reglados, del Eustat y del INE.

iii) Instrumento de la investigación: modelo de cuestionario

A largo de las diferentes oleadas ejecutadas en años anteriores se ha utilizado un cuestionario estructurado como instrumento de medición. El modelo de cuestionario de la medición de los y las turistas de ocio persigue recoger en diferentes bloques la información clave de las áreas informativas objetivo: motivaciones – actividades, características del viaje, forma social de viajar, valoración, planificación, reservas previas, gastos, destinos alternativos, uso de servicios (restauración e información turística) y valoración del viaje, y por supuesto información sociodemográfica.

Entre las tareas a realizar será necesario revisar y actualizar el modelo de cuestionario de la medición de los y las turistas de ocio con el objetivo de contemplar mejoras relativas a incorporar información sobre novedades que surgen con relación a la experiencia del viaje de ocio. Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

Así mismo, se revisará el conjunto de los ítems que forman el modelo de cuestionario para su mejora en función de los resultados de años anteriores. En concreto, los últimos informes de resultados se encuentran disponibles en el apartado Estudios e informes / IBILTUR- Estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan Euskadi, de la página web de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi.

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

La recogida de información deberá de ser mediante encuesta presencial salvo caso extremo o por las circunstancias propias de algún tipo de establecimiento, para cuyo caso se deberá de consultar previamente con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y obtener su conformidad.

La edición y traducción a los diferentes idiomas del modelo de cuestionario es una tarea más a realizar dentro del servicio. Para la maquetación se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

*Anexo C. Modelo de cuestionario de IBILTUR Ocio del año 2025.

iv) Trabajo de campo y tratamiento de la información

La contratista será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento de los datos.

La planificación del trabajo de campo no obstante deberá presentarse previamente, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y ser aprobada. Se mantendrán reuniones periódicas entre equipo del Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y la

contratista con el fin de informar del desarrollo del trabajo de campo y, en función de las necesidades identificadas en el proceso, introducir modificaciones para mejorar su calidad y el ajuste a los objetivos de la investigación.

La recogida de información deberá de ser mediante entrevista personal y presencial en los puntos de muestreo que forman parte del diseño muestral.

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que el equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour tiene relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla. La decisión sobre el formato de la base de datos se acordará simultáneamente a la aprobación del planteamiento metodológico, y en todo caso antes del comienzo de la fase de trabajo de campo.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección de todas las acciones que forman parte de las diferentes fases del servicio.
- Recogida de información a través del trabajo de campo realizando entrevistas personales y presenciales.
- Codificación de las respuestas recogidas en el trabajo de campo.
- Grabación de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo.
- Validación de la información recogida en el trabajo de campo.
- Inspección, control y corrección de las incidencias resultantes en cada una de las fases del servicio.

La contratista, en cualquier caso, deberá llevar a cabo un control continuo del trabajo de campo a fin de detectar cualquier incidencia habida a lo largo del proceso de recogida y corregirla a la mayor brevedad posible, informando de ello al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

Para la realización del trabajo de campo la contratista deberá asignar personal que disponga de conocimientos suficientes para realizar este cometido, además de en euskera y castellano, en inglés, francés o alemán, teniendo en cuenta los distintos perfiles que abarca la muestra.

Las fechas para la ejecución del trabajo de campo se comprenden entre el mes de enero de 2027 y el mes de diciembre 2027.

El plan de explotación presentará con detalle las diferentes técnicas y tratamientos de análisis estadístico que se realizarán para cumplir con los objetivos del proyecto, y alcanzar una explotación exhaustiva con una identificación de las tipologías de las y los turistas que visitan Euskadi en función de la motivación principal.

El contenido del plan de explotación, tras finalizar el trabajo de campo, se presentará al equipo responsable del proyecto, en un formato word o PPT, y se revisará y validará en conjunto antes de su puesta en marcha.

v) Producción y entrega de resultados

Se requiere la producción y entrega al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, de los siguientes resultados dentro de los siguientes periodos o fases:

Al final del primer mes tras la firma del contrato del servicio

- Modelo de cuestionario. Revisión, cambios y modelo definitivo
- Plan de la operación muestral. Diseño, metodología y muestra.

A lo largo del trabajo de campo, de enero a diciembre 2027, con periodicidad mensual

- Resultados del trabajo de campo que, con una periodicidad mensual, deben ser la base del control del trabajo y, en su caso, de la revisión de la planificación. Se canalizarán a través de herramientas que puedan agilizar su seguimiento online, así como en las reuniones, online o presenciales.
- Resultados provisionales del trabajo de campo en función de la demanda del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con el objetivo de dar respuesta a necesidades puntuales de información sobre los periodos más relevantes.

Al tercer mes tras la finalización del trabajo de campo

- Base de datos con el conjunto de variables del estudio, tanto las variables principales que representan los ítems que se recogen en el modelo de cuestionario como las variables recategorizadas que se generan para los análisis estadísticos posteriores.
- Plan de explotación de los resultados y controles de calidad aplicados a los resultados.

- Ficha técnica, versión en euskera y en castellano.
- Informe general IBILTUR OCIO 2027, comportamiento y tipologías de los y las turistas de ocio en Euskadi, versión en euskera y en castellano
- Plantilla de datos en formato csv actualizada para la visualización en el panel de datos del SIT Euskadi.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el resto de los ítems que forman el cuestionario, en formato excel. que presentarán como mínimo:
    - Colectivo total,
    - Variable motivo principal del viaje,
    - Variable tipo de establecimiento,
    - Variable Territorios Históricos de pernoctación,
    - Variable destinos de pernoctación,
    - Variables origen del turista,
    - Variable temporada,
    - Variable forma social de viajar,
    - Variables sociodemográficas
- Tablas básicas de difusión en Eustat. Se facilitarán las plantillas de tablas básicas.
- Fichas resumen del perfil y comportamiento de los segmentos de turistas de ocio, https://www.euskadi.eus/perfil-y-comportamiento-del-turista-ibiltur/web01-a2behtur/es/

La contratista hará entrega de los resultados anteriormente mencionados al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con las periodicidades señaladas y en soporte electrónico.

c) IBILTUR Gasto Turístico 2027, perfil y comportamiento de gasto de los y las turistas que pernoctan en Euskadi por motivaciones de ocio

vi) Planteamiento y objetivos

El objetivo principal es profundizar en el conocimiento de los comportamientos de gasto de la demanda turística en los destinos turísticos de Euskadi, a través de la tipificación, caracterización y análisis cuantitativo de los gastos directos que efectúan los y las visitantes, residentes o no en Euskadi, que viajen por motivaciones de ocio (recreo, vacaciones…), y que pernocten en Euskadi.

En el cumplimiento del objetivo de conocer los comportamientos de gasto de los y las visitantes de Euskadi se abordará el análisis de los diferentes conceptos de gasto a lo largo de la experiencia del viaje, desde los gastos en origen hasta los realizados en el destino. Asimismo, se analizarán informaciones clave que ayuden a caracterizar y tipificar estos comportamientos como la forma social de viajar, tipología del visitante, destino principal de pernoctación, país de residencia, tipo de alojamiento, duración del viaje, motivo del viaje, variables sociodemográficas y otros elementos que se consideren clave para profundizar en el conocimiento del gasto de la demanda turística.

La operación contempla una recogida de información a lo largo de todo un año. Siendo los períodos de mayor relevancia: Semana Santa, verano y Navidades, sin perder de vista los puentes y fines de semana y la celebración de eventos de ocio de relevancia en el año.

vii) Diseño muestral

Los puntos de muestreo son los establecimientos turísticos reglados de Euskadi donde pernoctan los y las turistas. En el Registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi (REATE) del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco se puede consultar el parque de establecimientos turísticos reglados a considerar para el estudio.

La propuesta de diseño muestral debe responder a los objetivos de análisis de diferentes segmentos de turistas, mercados, temporadas, tipo de alojamientos, TH, destinos, por lo tanto, de forma estratificada con un cruce múltiple de los distintos estratos. Para la distribución de la muestra se tomará como base el volumen de entradas de turistas de la Encuesta de Establecimientos Turísticos Receptores del Eustat y de las operaciones de ocupación de establecimientos turísticos del INE de los diferentes tipos de establecimientos.

* Anexo A, listado de municipios de Euskadi categorizados en función de los destinos y comarcas turísticas.

Los datos de entradas de viajeros y viajeras en los establecimientos turísticos reglados de Euskadi a considerar para la ejecución del proyecto de investigación, en el caso de la ETR del Eustat se pueden consultar los datos de establecimientos hoteleros, pensiones y hostales (de todas las categorías),

https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_101/opt_0/temas.html, de alojamientos rurales, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_102/opt_0/temas.html, de apartamentos turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_512/opt_0/temas.html, de albergues turísticos, https://es.eustat.eus/estadisticas/tema_1485/opt_0/ti_albergues-turisticos/temas.html#cb, y del INE los datos de campings,https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176961&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

La muestra debe tener una representación suficiente en base a los siguientes criterios:

1) Temporal
    i) Semana Santa: desde el miércoles anterior a la festividad hasta el martes siguiente
    ii) Verano: meses de julio, agosto y primera quincena de septiembre
    iii) Navidad: desde el 20 de diciembre hasta el 6 de enero aproximadamente
    iv) Resto del año.
2) Territorios históricos
    iv) Araba / Álava
    v) Bizkaia
    vi) Gipuzkoa
3) Destinos turísticos
    vii) Costa Vasca
    viii) Rioja Alavesa
    ix) Vitoria-Gasteiz
    x) Bilbao
    xi) Donostia/San Sebastián
    xii) Interior de Euskadi
4) Tipología de establecimiento
    ix) Hoteles de 4 o más estrellas
    x) Hoteles de 3 estrellas
    xi) Hoteles de 2 o menos estrellas
    xii) Pensiones, hostales

xiii) Alojamientos rurales

xiv) Apartamentos turísticos

xv) Albergues turísticos

xvi) Campings

5) Origen del turista (1)

iii) Mercado nacional

iv) Mercado internacional

6) Origen del turista (2)

xvii)Residentes en Euskadi (mercado interno)

xviii) C.A. de Madrid

xix) Cataluña

xx) Andalucía

xxi) Comunidad Valenciana

xxii)Comunidades vecinas: Cantabria, Castilla y León, La Rioja, Navarra

xxiii) Resto de Comunidades Autónomas

xxiv) Francia

xxv) Reino Unido

xxvi) Alemania

xxvii) Italia

xxviii) Estados Unidos

xxix) Países Bajos

xxx) Bélgica

xxxi) Portugal

xxxii) Resto de países extranjeros

Tomando en cuenta los criterios anteriores, el planteamiento de diseño de muestra debe presentar un mínimo de 400 encuestas en cada categoría para garantizar una representatividad suficiente en la explotación cruzada

de las variables del modelo de cuestionario y asimismo para profundizar en las tipologías de turistas a través de técnicas de estadísticas de segmentación.

Los puentes y fines de semana también habrá que tenerlos en cuenta, pero tendrán un tratamiento de la información más genérico. Habrá que tener en cuenta las fechas de los eventos (deportivos, culturales…) más relevantes a nivel de Euskadi para obtener la información relativa a este tipo de turista. Así mismo, es necesario tomar como referencia los calendarios de festividades de cada mercado, tanto el interno, el estatal como el internacional.

La muestra debe elevarse al universo reestimado con la metodología definida en el proyecto de IBILTUR Motivo Principal 2027 sobre los datos de las entradas en los establecimientos reglados, del Eustat y del INE.

viii) Instrumento de la investigación: modelo de cuestionario

Entre las tareas a realizar será necesario actualizar y revisar el modelo de cuestionario de las operaciones de años anteriores con el objetivo de contemplar mejoras relativas a incorporar información sobre novedades que surgen en relación con el comportamiento de gasto a lo largo de la experiencia del viaje de ocio.

Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

Así mismo, se revisará el conjunto de los ítems que forman el modelo de cuestionario para su mejora en función de los resultados de años anteriores. En concreto, los últimos informes de resultados se encuentran disponibles en el apartado Estudios e informes / IBILTUR- Estudio del perfil y comportamiento de las y los turistas que visitan Euskadi, de la página web de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi.

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

La recogida de información deberá de ser mediante encuesta presencial salvo caso extremo o por las circunstancias propias de algún tipo de establecimiento, para cuyo caso se deberá de consultar previamente con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y obtener su conformidad.

La edición y traducción a los diferentes idiomas del modelo de cuestionario es una tarea más a realizar dentro del servicio. Para la maquetación se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

*Anexo D. Modelo de cuestionario de IBILTUR Gasto turístico del año 2025.

ix) Trabajo de campo y tratamiento de la información

La contratista será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento de los datos.

La planificación del trabajo de campo no obstante deberá presentarse previamente, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y ser aprobada. Se mantendrán reuniones periódicas entre equipo del Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y la contratista con el fin de informar del desarrollo del trabajo de campo y, en función de las necesidades identificadas en el proceso, introducir modificaciones para mejorar su calidad y el ajuste a los objetivos de la investigación.

La recogida de información deberá de ser mediante entrevista personal y presencial en los puntos de muestreo que forman parte del diseño muestral.

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que el equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour tiene relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla. La decisión sobre el formato de la base de datos se acordará simultáneamente a la aprobación del planteamiento metodológico, y en todo caso antes del comienzo de la fase de trabajo de campo.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección de todas las acciones que forman parte de las diferentes fases del servicio.
- Recogida de información a través del trabajo de campo realizando entrevistas personales y presenciales.
- Codificación de las respuestas recogidas en el trabajo de campo.
- Grabación de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo.
- Validación de la información recogida en el trabajo de campo.

- Inspección, control y corrección de las incidencias resultantes en cada una de las fases del servicio.

La contratista, en cualquier caso, deberá llevar a cabo un control continuo del trabajo de campo a fin de detectar cualquier incidencia habida a lo largo del proceso de recogida y corregirla a la mayor brevedad posible, informando de ello al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

Para la realización del trabajo de campo la contratista deberá asignar personal que disponga de conocimientos suficientes para realizar este cometido, además de en euskera y castellano, en inglés, francés o alemán, teniendo en cuenta los distintos perfiles que abarca la muestra.

Las fechas para la ejecución del trabajo de campo se comprenden entre el mes de enero de 2027 y el mes de diciembre 2027.

El plan de explotación presentará con detalle las diferentes técnicas y tratamientos de análisis estadístico que se realizarán para cumplir con los objetivos del proyecto, y alcanzar una explotación exhaustiva con una identificación de las tipologías de las y los turistas que visitan Euskadi en función de la motivación principal.

El contenido del plan de explotación, tras finalizar el trabajo de campo, se presentará al equipo responsable del proyecto, en un formato word o PPT, y se revisará y validará en conjunto antes de su puesta en marcha.

x) Producción y entrega de resultados

Se requiere la producción y entrega al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, de los siguientes resultados dentro de los siguientes periodos o fases:

Al final del primer mes tras la firma del contrato del servicio

- Modelo de cuestionario. Revisión, cambios y modelo definitivo
- Plan de la operación muestral. Diseño, metodología y muestra.

A lo largo del trabajo de campo, de enero a diciembre 2027, con periodicidad mensual

- Resultados del trabajo de campo que, con una periodicidad mensual, deben ser la base del control del trabajo y, en su caso, de la revisión de la planificación. Se canalizarán a través de herramientas que puedan agilizar su seguimiento online, así como en las reuniones, online o presenciales.

- Resultados provisionales del trabajo de campo en función de la demanda del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con el objetivo de dar respuesta a necesidades puntuales de información sobre los periodos más relevantes.

Al tercer mes tras la finalización del trabajo de campo

- Base de datos con el conjunto de variables del estudio, tanto las variables principales que representan los ítems que se recogen en el modelo de cuestionario como las variables recategorizadas que se generan para los análisis estadísticos posteriores.
- Plan de explotación de los resultados y controles de calidad aplicados a los resultados.
- Ficha técnica, versión en euskera y en castellano.
- Informe general IBILTUR Gasto turístico 2027, comportamiento y tipologías de los y las turistas de ocio en Euskadi, versión en euskera y en castellano
- Plantilla de datos en formato csv actualizada para la visualización en el panel de datos del SIT Euskadi.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el resto de los ítems que forman el cuestionario, en formato excel. que presentarán como mínimo:
    - Colectivo total,
    - Variable motivo principal del viaje,
    - Variable tipo de establecimiento,
    - Variable Territorios Históricos de pernoctación,
    - Variable destinos de pernoctación,
    - Variables origen del turista,
    - Variable temporada,
    - Variable forma social de viajar,
    - Variables sociodemográficas

- Tablas básicas de difusión en Eustat. Se facilitarán las plantillas de tablas básicas.
- Fichas resumen del perfil y comportamiento de los segmentos de turistas de ocio, https://www.euskadi.eus/perfil-y-comportamiento-del-turista-ibiltur/web01-a2behtur/es/

La contratista hará entrega de los resultados anteriormente mencionados al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con las periodicidades señaladas y en soporte electrónico.

d) IBILTUR MICE 2027, perfil y comportamiento de los y las asistentes a congresos y convenciones que se celebran en Euskadi

En el año 2011 se establece la formulación estratégica del producto MICE a través de la definición de la misión, visión y objetivos estratégicos, que configuran el posicionamiento objetivo del turismo MICE Euskadi. En este plan se presenta la definición de los principales ámbitos estratégicos y líneas de actuación que configuran la hoja de ruta para el desarrollo de este producto de los últimos años.

El objetivo principal del proyecto de investigación es la cuantificación, tipificación, caracterización y análisis del perfil y comportamiento de los y las asistentes profesionales, residentes o no en Euskadi, que viajen motivados por su asistencia a congresos y convenciones y que pernocten en establecimientos turísticos reglados.

Los objetivos específicos de esta investigación se centran en:

- Cuantificación y caracterización del perfil general del asistente a congresos y convenciones en función de sus rasgos sociodemográficos y de las dimensiones que componen la experiencia de viaje en Euskadi (conductual/comportamental, cognitiva, emocional y motivacional), diferenciando la parte del viaje relativa a la asistencia al congreso y convención de la experiencia de la de ocio.
- Cuantificación y caracterización del impacto económico y social que genera el asistente a congresos y convenciones en Euskadi.
- Evolución de los comportamientos y tipologías de las y los asistentes a congresos y convenciones en los períodos 2012, 2014, 2017-2016, 2019, 2023 y 2025.

Para el cumplimiento de los objetivos del estudio es necesario tomar en cuenta el calendario 2027 de los congresos y convenciones que se celebrarán en las sedes de las tres capitales vascas. Esta información la facilitará cada uno de los Convention Bureau de las 3 ciudades.

i) Diseño muestral

En el caso de los y las asistentes a congresos y convenciones se deberá distribuir la muestra por la importancia y el peso a nivel del volumen de congresos y convenciones, siendo lo suficientemente amplia como para poder definir el perfil y comportamiento ligado a los siguientes criterios de representatividad:

1) Volumen de congresos y convenciones que se celebran en las tres ciudades: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián.
2) Volumen de asistentes en los congresos y convenciones que se celebran en las tres ciudades: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián.
3) Tipología de sector de actividad de los congresos y convenciones que se celebran en las tres ciudades: Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián.

La distribución temporal y espacial de la muestra se determinará en función de las fechas en las que se celebren los congresos y convenciones en las tres capitales vascas.

La muestra debe elevarse al universo que los Convention Bureau de Euskadi recogen en sus datos de actividad anual respecto al volumen de congresos y convenciones celebrados en las tres capitales vascas.

i) Instrumento de investigación: modelo de cuestionario

Entre las tareas a realizar será necesario actualizar y revisar el modelo de cuestionario de las operaciones de años anteriores con el objetivo de contemplar mejoras relativas a incorporar información sobre novedades que surgen en relación con las necesidades de conocimiento del producto MICE.

Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

La recogida de información deberá de ser mediante encuesta presencial salvo caso extremo o por las circunstancias propias de algún tipo de establecimiento, para cuyo caso se deberá de consultar previamente con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y obtener su conformidad.

La edición y traducción a los diferentes idiomas del modelo de cuestionario es una tarea más a realizar dentro del servicio. Para la maquetación se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

*Anexo E. Modelo de cuestionario de IBILTUR MICE del año 2025.

En el caso de las empresas organizadoras que son los puntos de muestreo del diseño de la muestra, también será necesario actualizar y revisar el modelo de cuestionario que se utilizó en el año 2014, que en ediciones posteriores no ha sido modificado porque no se ha utilizado, con el objetivo de contemplar mejoras relativas a incorporar información sobre novedades que surgen en relación con las necesidades de conocimiento del producto MICE.

Por supuesto, se valorarán todas aquellas propuestas de mejoras detectadas para el modelo de cuestionario basadas en otros proyectos de investigación similares, tanto a nivel internacional como estatal.

La propuesta de modificación y cierre del modelo de cuestionario definitivo se perfilará junto con el equipo responsable de la operación formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour una vez adjudicado el contrato.

La recogida de información deberá de ser mediante entrevista telefónica en las fechas posteriores a la finalización del evento profesional, que no debe superar los 10 días máximo.

La edición y traducción a los diferentes idiomas del modelo de cuestionario es una tarea más a realizar dentro del servicio. Para la maquetación se utilizarán plantillas oficiales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

*Anexo F. Modelo de cuestionario de IBILTUR MICE ORGANIZADOR del año 2014.

i) Trabajo de campo y tratamiento de la información

La contratista será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento de los datos.

La planificación del trabajo de campo no obstante deberá presentarse previamente, dentro del primer mes a contar desde la firma del contrato, al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y ser aprobada. Se mantendrán reuniones periódicas entre equipo del Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, y la contratista con el fin de informar del desarrollo del trabajo de campo y, en función de las necesidades

identificadas en el proceso, introducir modificaciones para mejorar su calidad y el ajuste a los objetivos de la investigación.

La recogida de información deberá de ser mediante entrevista personal y presencial en los puntos de muestreo que forman parte del diseño muestral.

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que el equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour tiene relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla. La decisión sobre el formato de la base de datos se acordará simultáneamente a la aprobación del planteamiento metodológico, y en todo caso antes del comienzo de la fase de trabajo de campo.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección de todas las acciones que forman parte de las diferentes fases del servicio.
- Recogida de información a través del trabajo de campo realizando entrevistas personales y presenciales.
- Codificación de las respuestas recogidas en el trabajo de campo.
- Grabación de las respuestas obtenidas en el trabajo de campo.
- Validación de la información recogida en el trabajo de campo.
- Inspección, control y corrección de las incidencias resultantes en cada una de las fases del servicio.

La contratista, en cualquier caso, deberá llevar a cabo un control continuo del trabajo de campo a fin de detectar cualquier incidencia habida a lo largo del proceso de recogida y corregirla a la mayor brevedad posible, informando de ello al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour.

Para la realización del trabajo de campo la contratista deberá asignar personal que disponga de conocimientos suficientes para realizar este cometido, además de en euskera y castellano, en inglés, francés o alemán, teniendo en cuenta los distintos perfiles que abarca la muestra.

Las fechas para la ejecución del trabajo de campo se comprenden entre el mes de enero de 2027 y el mes de diciembre 2027.

El plan de explotación presentará con detalle las diferentes técnicas y tratamientos de análisis estadístico que se realizarán para cumplir con los objetivos del proyecto, y alcanzar una explotación exhaustiva con una identificación de las tipologías de los y las asistentes a congresos y convenciones celebrados en Euskadi.

El contenido del plan de explotación, tras finalizar el trabajo de campo, se presentará al equipo responsable del proyecto, en un formato word o PPT, y se revisará y validará en conjunto antes de su puesta en marcha.

xi) Producción y entrega de resultados

Se requiere la producción y entrega al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, de los siguientes resultados dentro de los siguientes periodos o fases:

Al final del primer mes tras la firma del contrato del servicio

- Modelo de cuestionario. Revisión, cambios y modelo definitivo
- Plan de la operación muestral. Diseño, metodología y muestra.

A lo largo del trabajo de campo, de enero a diciembre 2027, con periodicidad mensual

- Resultados del trabajo de campo que, con una periodicidad mensual, deben ser la base del control del trabajo y, en su caso, de la revisión de la planificación. Se canalizarán a través de herramientas que puedan agilizar su seguimiento online, así como en las reuniones, online o presenciales.
- Resultados provisionales del trabajo de campo en función de la demanda del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con el objetivo de dar respuesta a necesidades puntuales de información sobre los periodos más relevantes.

Al tercer mes tras la finalización del trabajo de campo

- Base de datos con el conjunto de variables del estudio, tanto las variables principales que representan los ítems que se recogen en el modelo de cuestionario como las variables recategorizadas que se generan para los análisis estadísticos posteriores.
- Plan de explotación de los resultados y controles de calidad aplicados a los resultados.

- Ficha técnica, versión en euskera y en castellano.
- Informes IBILTUR MICE 2027, comportamiento y tipologías de los y las asistentes a congresos y convenciones para cada una de las 3 ciudades de Euskadi, versión en euskera y en castellano.
- Plantilla de datos en formato csv actualizada para la visualización en el panel de datos del SIT Euskadi.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el resto de los ítems que forman el cuestionario, en formato excel. que presentarán como mínimo:
    - Colectivo total,
    - Variable ciudades,
    - Variables sector de actividad,
    - Variables sociodemográficas
- Tablas básicas de difusión en Eustat. Se facilitarán las plantillas de tablas básicas.

La contratista hará entrega de los resultados anteriormente mencionados al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y el de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour, con las periodicidades señaladas y en soporte electrónico.

4.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la entidad contratante, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello la contratista autora de los trabajos. La contratista no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa de la entidad contratante.

5.- SEGURIDAD Y CONFIDENDIALIDAD

Los datos a los que la contratista tenga acceso o recoja en ejecución del presente contrato se encuentran amparados por el deber de secreto estadístico, de acuerdo con la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de

la Comunidad Autónoma de Euskadi, por las disposiciones aplicables, en su caso, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Tanto la contratista como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

Normas referentes al personal:

- Cualquier cambio de personal será comunicado al responsable del contrato designado por Basquetour, quien lo trasladará al equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour en el plazo máximo de una semana.

Normas de seguridad en la gestión de soportes electrónicos:

- Todos los tratamientos con los ficheros o tablas de la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.

- La contratista tendrá a disposición del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

- La contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

- Así mismo, la contratista se atendrá a los requerimientos del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y de Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas.

Normas sobre destrucción de ficheros con datos sujetos a secreto estadístico:

- Una vez cumplida la prestación contractual, la contratista deberá destruir o devolver, a criterio del equipo responsable formado por el Órgano Estadístico del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y a Enfokatur Observatorio Turístico de Euskadi de Basquetour los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que se indique lo contrario expresamente.

- En el caso de que la contratista, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad esta actuación se considerará incumplimiento contractual grave, dando lugar a la resolución del contrato y a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.