

**ACORD ENTRE L'AGÈNCIA CATALANA DE TURISME I EL CENTRE D'ESTUDIS D'OPINIÓ PER A L'ENCÀRREC DE GESTIÓ DE LA REALITZACIÓ D'UNA ENQUESTA PER AL BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES DE CATALUNYA.**

**INTERVENEN**

D'una part, el senyor Xavier Espasa i Añoveros, en la seva qualitat de director general de l'Agència Catalana de Turisme, ens públic de la Generalitat de Catalunya regulat per la Llei 15/2007, de 5 de desembre (DOGC núm. 5030 de 17.12.2007) i pel Decret 192/2009 de 9 de desembre, que aprova els seus estatuts (DOGC núm. 5524 de 11.12.2009), amb domicili social a Passeig de Gràcia, 105, 3a. planta de 08008-Barcelona i CIF núm. S-0800470-G.

I de l'altra, el Sr. Jordi Argelaguet i Argemí, que intervé com a director del Centre d'Estudis d'Opinió, nomenat pel Decret 242/2011, d'1 de febrer, i que actua en nom i representació del Centre, amb NIF Q0801493H i seu a Barcelona, d'acord amb la funció que li atribueix l'article 7.4 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió.

Ambdues parts es reconeixen recíprocament la capacitat necessària per formalitzar aquest encàrrec i de comú acord,

**MANIFESTEN**

- I. El Pla de màrqueting turístic de Catalunya, 2013-2016, va preveure la realització d'una enquesta de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya, tant pel que fa a l'experiència en la compra del viatge, com a les activitats que realitzen i el serveis que utilitzen quan són a Catalunya.

El Pla estratègic de turisme de Catalunya 2013-2016, en el subprograma 4.3 d'Intel·ligència, estableix realitzar una enquesta de satisfacció de caràcter estructural. Els resultats de l'enquesta de satisfacció han de servir tant a les administracions responsables del turisme per a conèixer la valoració i tirar endavant les mesures oportunes per a millorar allò que calgui, com per al sector turístic, per tal que s'adapti a les necessitats i demandes d'uns clients amb demandes i gustos diferents.

L'Agència Catalana de Turisme (en endavant ACT) està interessada en efectuar aquesta enquesta de satisfacció dels turistes, a fi de conèixer la satisfacció d'aquests durant tot el cicle del viatge.

- II. El Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, el CEO o el Centre) és un organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya especialitzat en l'elaboració, supervisió i control dels estudis d'opinió i enquestes de la Generalitat. La Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, LCEO), regula els estudis d'opinió i determina les funcions del Centre.

Una de les funcions principals del CEO és l'elaboració o supervisió i el control dels estudis d'opinió i enquestes que proporcionin informació sobre les opinions dels habitants de Catalunya pel que fa a qüestions ètiques, morals, socials, ideològiques, polítiques o comunitàries així com pel que fa als serveis o polítiques de la Generalitat.

Pel que fa als estudis d'opinió dels departaments, organismes i ens que en depenen o hi estan vinculats, també és funció del CEO prestar assessorament amb relació als criteris tècnics que cal seguir a l'hora de dissenyar-los i desenvolupar-

1



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoveros  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 1 de 6

los, així com prestar l'assistència tècnica que sol·licitin i centralitzar la supervisió i la recollida d'informació.

Per dur a terme les funcions que la LCEO li encomana, el CEO disposa d'un equip de persones especialistes en el disseny, l'elaboració, el seguiment i el control dels treballs de camp d'enquestes de diferents metodologies. I és per aquesta especialització del CEO i atès que l'Agència Catalana de Turisme no disposa dels mitjans tècnics per dur a terme l'objecte d'aquest encàrrec que es considera que hi ha raons d'eficàcia per dur-lo a terme.

- III. La Llei 5/2012, del 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, modifica la LCEO i atorga al CEO la condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens i entitats que en depenen o hi estan vinculats i que tenen la condició de poders adjudicadors, per a la realització de les funcions que li són pròpies.

Per tot això exposat, s'acorda formalitzar aquest encàrrec de gestió de l'ACT al CEO amb el contingut i en els termes i les condicions que consten en les següents:

## CLÀUSULES

### PRIMERA. Objecte

L'objecte d'aquest encàrrec és el disseny i l'execució de l'enquesta pel **Baròmetre de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya, 2018**. Aquesta enquesta pretén:

- Conèixer l'opinió i el grau de satisfacció de l'experiència dels turistes que viatgen a Catalunya pel que fa a la qualitat i facilitats dels serveis durant tot el cicle del viatge.
- Identificar els principals dèficits que expressen els turistes per tal d'ajudar a posar en marxa mecanismes de millora i aconseguir uns serveis de qualitat que promoguin la fidelització i la recomanació de la destinació.
- Conèixer el grau de fidelització actual i la probabilitat de recomanació de la destinació.
- Conèixer el perfil i origen del visitant, així com les seves motivacions en l'elecció de la destinació i les expectatives del viatge.
- Conèixer el seu comportament en destinació i les activitats que realitza.

### SEGONA. Contingut de l'encàrrec

L'encàrrec comprèn: la definició de la metodologia a emprar, la revisió i validació del qüestionari, redacció dels plecs de prescripcions tècniques particulars, la contractació dels treballs, la definició del pla de tabulació, el seguiment i supervisió del treball de camp, la revisió, la validació, l'explotació estadística i un informe descriptiu dels resultats.

L'enquesta es realitzarà a una mostra de 3.600 enquestes vàlides per Internet distribuïdes en 9 mercats: el català, l'espanyol sense Catalunya, el francès, l'alemany, el del Regne unit, l'italià, els països nòrdics (Noruega, Suècia, Finlàndia i Dinamarca, entesos com un tot), Bèlgica i Països Baixos, a persones majors de 16 anys, residents en algun dels mercats definits, que hagin pernoctat a Catalunya per motius vocacionals en el període de desembre 2017 a novembre 2018. La grandària d'aquesta mostra podrà ser ampliada com a millora al projecte, sempre que no comporti un increment dels costos previstos en la clàusula vuitena.

La metodologia d'enquestació serà en línia, per a tots els mercats.

2



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoberos  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 2 de 6

El treball de camp es realitzarà en diferents onades (un mínim de dues i un màxim de quatre), que es concretaran un cop s'hagi contractat el treball de camp.

**TERCERA. Compromisos de l'ACT:**

L'ACT en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Aportar els recursos econòmics per a la contractació dels treballs de camp i d'altres operacions de tractament de les dades, en els termes que preveu la clàusula vuitena.
- b) Redactar una proposta de qüestionari de l'enquesta que se sotmetrà a la valoració del CEO.
- c) Aprovar el qüestionari final de l'enquesta.
- d) Aportar la distribució de la mostra
- e) Facilitar els coeficients d'elevació per realitzar l'explotació estadística de les dades i els informes de resultats.

**QUARTA. Compromisos del CEO:**

El CEO en el marc d'aquest encàrrec s'obliga a:

- a) Elaborar la fitxa tècnica de l'enquesta de 3.600 enquestes vàlides per Internet distribuïdes en 9 mercats: el català, l'espanyol sense Catalunya, el francès, l'alemany, el del Regne unit, l'italià, els països nòrdics (Noruega, Suècia, Finlàndia i Dinamarca, entesos com un tot), Bèlgica i Països Baixos, a persones majors de 16 anys, residents en algun dels mercats definits, que hagin pernoctat a Catalunya per motius vocacionals en el període de desembre 2017 a novembre 2018.
- b) Realitzar una proposta d'adaptació del qüestionari aportat per l'ACT a la metodologia prevista en l'apartat a). La versió final d'aquest qüestionari tindrà una durada màxima de 15 minuts, independentment del nombre de variables.
- c) Redacció dels Plecs i contractació d'una empresa per a la realització dels serveis que es detallen en l'apartat d).
- d) Fer el seguiment i control dels serveis contractats a l'empresa que seran: les traduccions del qüestionari, el pla de tabulació, el treball de camp de les entrevistes, la codificació, depuració, explotació estadística de resultats i la realització d'un informe descriptiu global i un individual per cada mercat.
- e) Revisar i depurar la base de dades final entregada per l'empresa.
- f) Preparar els fitxers de resultats segons preveu el Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió. En concret:
  - i. Fitxa tècnica definitiva.
  - ii. Qüestionari definitiu.
  - iii. Taules estadístiques dels resultats: que inclouran com a mínim les taules de freqüències i els encreuaments per sexe, edat i país de residència de l'enquestat sobre el total de resultats.
  - iv. Microdades: matriu de dades dissociada de les entrevistes quantitatives.
- g) Entregar els fitxers de resultats (detallats a l'apartat f).
- h) Incorporar l'enquesta al Registre d'Estudis d'Opinió en el termini previst a l'article 22.4 de la LCEO per als estudis promoguts pels departaments. En el cas que l'Agència faci alguna difusió pública de l'enquesta abans d'esgotar el termini màxim previst en dit article, en aquell moment s'incorporarà l'enquesta al Registre.



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoveros  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 3 de 6

#### **CINQUENA. Propietat, publicació i difusió dels resultats de l'encàrrec**

Els drets d'explotació sobre els treballs de l'Enquesta correspondran a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i a l'ACT, amb caràcter exclusiu, per a l'àmbit territorial universal i per a tot el temps que transcorri fins a passar al domini públic.

La matriu de dades dissociada de l'enquesta romandrà al CEO en dipòsit tal com preveu l'article 10.2 del Decret 14/2010, de 9 de febrer.

El règim de cessió o consulta de la matriu serà el que aplica el CEO per a les seves enquestes. En aquests moments aquest règim és l'accés lliure a les matrius dissociades a través del web del CEO a partir del moment en què l'enquesta s'incorpora al Registre d'Estudis d'Opinió. Aquest règim s'aplicarà també als dos Baròmetres de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya dels anys 2015 i 2016.

#### **SISENA. Confidencialitat de les dades**

L'ACT i el CEO tenen l'obligació de mantenir la confidencialitat i la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tinguin accés com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, d'acord amb el que s'estableix a Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (RLOPD) i l'article 11.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

El CEO preveurà en els plecs de clàusules i de prescripcions tècniques que regiran el contracte per a la realització del treball de camp que els fitxers amb les matrius de dades de l'enquesta han d'estar degudament dissociats.

En tot cas, en el supòsit que el personal del CEO tingués accés a dades protegides com a conseqüència de la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, quedarà subjecte als compliments dels preceptes de la LOPD i el RLOPD, atès que segons l'article 11.2 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, "l'entitat o òrgan encomanat té la condició d'encarregat del tractament de les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en execució de l'encàrrec de gestió i li és aplicable el que disposa la normativa de protecció de dades de caràcter personal".

El CEO ha de preveure en la contractació dels treballs de camp que les empreses contractistes i el seu personal quedaran sotmesos a la confidencialitat i a la protecció de dades que recullin i tractin i de conformitat i amb els termes establerts a l'article 12 de l'esmentada LOPD.

#### **SETENA. Comissió de seguiment**

Es crearà una Comissió de seguiment, que vetllarà pel correcte desenvolupament tècnic de l'encàrrec. En formaran part dues persones designades per l'ACT i dues persones designades per CEO.

Qualsevol aspecte que sigui rellevant en el seguiment es comunicarà per escrit a les altres parts. La comunicació es podrà fer per mitjans electrònics.

La comissió de seguiment tindrà la facultat de resoldre de mutu acord totes les incidències que puguin sorgir al llarg de la vigència de l'encàrrec.



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoveros  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 4 de 6

#### **VUITENA. Costos i sistema de finançament**

1. L'ACT aportarà al CEO la quantitat de 40.584,00 €. Aquest finançament es farà a càrrec de l'impost AJUTURISME sobre les estades en establiments turístics, i correspon al cost previst per a la contractació dels treballs que el CEO no pot realitzar directament i que es descriuen en la clàusula quarta apartat d).

2. Una vegada signat aquest encàrrec i dins el quart trimestre de l'any 2017 l'ACT farà efectiva al CEO la quantitat prevista en l'apartat 1, amb càrrec al seu pressupost per al 2018, partida de despeses 21004010000000, corresponent a la partida del pressupost per classificació econòmica 227.0013.

La forma de pagament serà mitjançant transferència bancària al compte que el CEO indicarà.

3. Amb aquesta quantitat el CEO tramitarà la corresponent generació de crèdit en la partida d/227001300/5840 del seu pressupost.

4. Un cop rebuda la transferència i aprovat el qüestionari previst a la clàusula Quarta b), el CEO iniciarà l'expedient de contractació dels treballs previstos en la clàusula Quarta d).

5. Atès que l'aportació econòmica de l'ACT és per a la contractació dels treballs que no pot realitzar el CEO, un cop lliurats els resultats definitius de l'Enquesta a l'ACT, el CEO emetrà un document de liquidació final en el qual es detallarà el cost de la contractació i, en el seu cas, retornarà a l'ACT el saldo existent com a conseqüència d'una baixa en l'adjudicació o qualsevol altra circumstància que hagi fet minorar el cost dels treballs contractats.

#### **NOVENA. Vigència i modificacions**

El present encàrrec serà vigent des de la data de signatura fins a la finalització de les activitats encarregades, com a molt tard fins el 31 de desembre de 2018.

Es podrà modificar el contingut de l'encàrrec. En aquest cas se signarà l'addenda o addendes que siguin necessàries, les quals contindran els acords que s'estipulin en cada cas i es formalitzaran com una modificació d'aquest encàrrec.

#### **DESENA. Resolució anticipada**

Les causes de resolució anticipada d'aquest encàrrec són:

- f) El transcurs de la vigència prevista.
- g) El mutu acord entre les parts.
- h) L'incompliment de qualsevol de les obligacions contingudes en aquest document per alguna de les parts, incompliment que, a més, podrà donar lloc al rescabament dels danys i perjudicis que correspongui.
- i) Qualsevol altra que prevegi la normativa d'aplicació vigent.

La resolució anticipada de l'encàrrec s'ha de formalitzar en una clàusula addicional, signada per ambdues parts, on s'especifiqui la causa de resolució i la forma de finalitzar les actuacions en curs, amb una anticipació mínima de dos mesos a la seva efectivitat.

#### **ONZENA. Naturalesa de l'encàrrec**

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclosa l'aplicació del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoberos  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 5 de 6

**DOTZENA.- Transparència**

La informació relativa a aquest encàrrec es farà pública tal i com es disposa a l'article 14 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i se sotmetrà a informació pública, com a mínim, la data de signatura, les parts que el signen, l'objecte, els drets i obligacions de qualsevol mena i el període de vigència del present encàrrec, així com qualsevol modificació que es realitzi en aquest. D'acord amb l'article 5 de dita llei la informació subjecta al règim de transparència es farà efectiva en el lloc web de l'Agència Catalana de Turisme ([www.act.cat](http://www.act.cat)) i al Portal de la Transparència mitjançant el Registre de convenis de col·laboració i cooperació.

**TRETZENA. Resolució de conflictes**

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats sobre el compliment dels pactes seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua.

I perquè consti, als efectes escaients i com a prova de conformitat, firmen les parts implicades aquest document electrònicament a un sol efecte, a Barcelona.

Sr. Xavier Espasa i Añoberos  
Director general  
Agència Catalana de Turisme

Sr. Jordi Argelaguet i Argemí  
Director  
Centre d'Estudis d'Opinió



Doc. original signat per:  
CPISR-1 C Jordi Argelaguet Argemí,  
CPISR-1 Xavier Espasa Añoberos  
31/10/2017, 31/10/2017

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la integritat d'aquest document a l'adreça web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat)

Original electrònic / Còpia autèntica

**CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ**



0ER9X7GZ5DL6YJJYUP4EDESUQFDGK3VS

Data creació còpia:  
14/11/2017  
Data caducitat còpia:  
14/11/2020  
Pàgina 6 de 6