

DOCUMENTO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS / REQUEST FOR PROPOSALS

**Servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto
MADRID TURISMO by IFEMA MADRID**

EXP. - 24/081

SOL. PEDIDO: 2000024421



COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Madrid, mayo 2024

1. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

IFEMA MADRID quiere contratar un servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto Madrid Turismo by IFEMA MADRID (MTbl), según los requerimientos indicados en los siguientes apartados.

1.1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

En 2022 se puso en marcha un proyecto de colaboración público-privada para la promoción internacional de Madrid en mercados emisores lejanos articulado a través de un convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid e IFEMA-MADRID con un presupuesto total de 38,4 millones de euros y con un horizonte temporal de tres ejercicios presupuestarios.

En la actualidad, siendo 2024 el último ejercicio de ejecución del proyecto, se considera adecuada la contratación de un servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto "Madrid Turismo by IFEMA MADRID" con los siguientes objetivos:

- Evaluar por parte de un tercero independiente los principales resultados obtenidos con la ejecución de las actuaciones de promoción y comercialización en mercados emisores lejanos y de fomento de la conectividad aérea desarrolladas en el marco del proyecto.
- Ordenar y facilitar la comprensión de los principales resultados alcanzados, así como contextualizar el impacto de las actuaciones desarrolladas en el desempeño del destino Madrid en los mercados objeto de análisis.
- Establecer una serie de conclusiones asociadas a la valoración de los resultados obtenidos con la ejecución del proyecto, así como emitir un conjunto de recomendaciones que contribuyan a identificar áreas de mejora de carácter estratégico y operativo para su desarrollo futuro.
- Apoyar las labores de comunicación y de difusión de resultados a los diferentes agentes de interés.

1.2. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL INFORME

Capítulo 1. Antecedentes y objetivos del informe

Con el objetivo de contextualizar el proyecto objeto de análisis será necesario redactar un primer epígrafe que recoja y sintetice todos aquellos aspectos relevantes necesarios para su comprensión (objetivos iniciales, forma jurídica para su desarrollo, agentes participantes, estructura de financiación, etc.). Asimismo, en este primer epígrafe también se incorporarán los objetivos perseguidos con la elaboración del presente informe de evaluación.

Información soporte / fuentes de información: convenio de colaboración; documento "Prioridades estratégicas en materia de promoción turística de Madrid en mercados internacionales lejanos"; y soporte de los equipos de IFEMA MADRID, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

MADRID TURISMO by IFEMA MADRID

Servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto MADRID TURISMO by IFEMA MADRID.

Documento Prescripciones Técnicas

mayo 2024

Capítulo 2. Evaluación de las inversiones realizadas en el marco del proyecto MT by IFEMA Madrid

Recopilación y análisis de toda aquella información y documentación relativa a la contratación de acciones de promoción y/o de apoyo a la comercialización del destino Madrid o a su conectividad con mercados emisores lejanos. A partir de este análisis será necesario el desarrollo de los siguientes apartados para facilitar la comprensión de la información y documentación existente, así como del resultado de los trabajos de evaluación a realizar:

- Una tabla o epígrafe de formato homogéneo para cada una de las actuaciones a analizar con el siguiente contenido:
 - o Síntesis de la información descriptiva básica de cada actuación: denominación, mercado objetivo, forma de contratación (contrato de patrocinio, licitación, etc.), inversión, breve descripción, proveedor/es, calendario de ejecución, etc.
 - o Evaluación cuantitativa del resultado y/o impacto de la ejecución de cada actuación (audiencia alcanzada, KPIs de impacto en medios y/o retorno, impacto económico esperado en el destino, etc.). Estos indicadores para la valoración o evaluación de las actuaciones podrán variar en función de la naturaleza de cada actuación. En cualquier caso, se deberá proceder a la valoración de los KPIs proporcionados por los proveedores contratados (y valorar su coherencia y consonancia de acuerdo con las metodologías y medias del mercado) o aplicar o definir indicadores de cálculo del impacto sobre aquellas acciones que no cuenten con información o indicadores suficientes para su valoración o cuando se estime que la información o indicadores proporcionados por el proveedor no son válidos.
 - o Evaluación cualitativa del resultado de la actuación cuando proceda (conveniencia del momento de su ejecución, justificación de un proveedor estratégico en un mercado emisor clave, etc.).
- Una tabla o cuadro resumen agregado con la información más relevante de cada actuación analizada que sintetice en total de las inversiones realizadas, la naturaleza de las actuaciones, los mercados emisores objetivo y el impacto y/o evaluación cuantitativa obtenido.
- Apartado que contenga una valoración descriptiva de la información anterior junto a otras conclusiones o valoraciones relevantes de carácter cualitativo que permitan, de forma agregada, comprender la conveniencia y oportunidad de la ejecución de las actuaciones contratadas.

Información soporte / fuentes de información: contratos y KPIs proporcionados por los proveedores de las actuaciones contratadas; otras fuentes de información de fuentes del consultor, KPIs o metodologías aceptadas en el mercado o propias aportadas por el consultor; y soporte de los equipos de IFEMA MADRID.

Capítulo 3. Evaluación del modelo de gobernanza

Descripción de modelo de gobernanza asociado al proyecto tanto desde la perspectiva de colaboración entre administraciones públicas como con el sector privado (detalle de entidades participantes, metodologías en el proceso de toma de decisiones, calendario de los encuentros mantenidos – Mesas de expertos, Comités de Valoración, mesas de trabajo técnicas, etc.).

Valoración del grado de innovación y efectividad del modelo de gobernanza para la promoción turística que ha sido implantado en el destino Madrid gracias al desarrollo del proyecto MADRID TURISMO by IFEMA MADRID (novedad e innovación respecto a otros destinos nacionales con un marco competencial similar, reconocimiento por terceros a escala internacional – por ejemplo, su presentación por parte de la Organización Mundial del Turismo como una buena práctica –). Este capítulo también analizará la coordinación y encaje de la actividad del proyecto respecto a la actividad, estrategias y políticas de promoción y comercialización turística impulsadas desde la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

Información soporte / fuentes de información: convenio de colaboración; documentación de trabajo (actas, convocatorias, etc.); y soporte de los equipos de IFEMA-MADRID, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

Capítulo 4. Evaluación del desempeño del destino Madrid

Análisis de los principales indicadores de desempeño de la actividad turística de Madrid. Aunque en el desempeño global de estos indicadores inciden diferentes factores (no solo la promoción turística realizada o en proyecto objeto de análisis), se considera necesario incluir un capítulo que recoja la evolución de los principales indicadores en los que, en mayor o menor medida, el proyecto ha podido tener un impacto. El conjunto de indicadores a considerar deberá incluir al menos los siguientes:

- Evolución del gasto total realizado por el turista internacional (del total de mercados internacionales, del total de mercados lejanos y de las diferentes categorías de mercados lejanos existentes en las estadísticas disponibles).
- Evolución del gasto por viaje realizado por el turista internacional (del total de mercados internacionales, del total de mercados lejanos y de las diferentes categorías de mercados lejanos existentes en las estadísticas disponibles).
- Evolución del gasto medio diario realizado por el turista internacional (del total de mercados internacionales, del total de mercados lejanos y de las diferentes categorías de mercados lejanos existentes en las estadísticas disponibles).
- Evolución del número total de turistas internacionales, así como del total de mercados lejanos y de las diferentes categorías de mercados lejanos existentes en las estadísticas disponibles.
- Evolución de la contribución o peso de los mercados lejanos (en llegadas y gasto) sobre el total del turismo internacional llegado a Madrid.
- Evolución de la estancia media en Madrid de los mercados lejanos existentes en las estadísticas disponibles.

MADRID TURISMO by IFEMA MADRID

Servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto MADRID TURISMO by IFEMA MADRID.

Documento Prescripciones Técnicas

mayo 2024

- Evolución de la conectividad aérea de Madrid con destinos lejanos (número de mercados conectados, frecuencias, capacidad ...).
- Evolución de los precios hoteleros en Madrid.
- Evolución de la temporalidad de las llegadas de turistas internacionales a Madrid.
- Crecimiento del mercado turístico internacional respecto a otros destinos competidores (Barcelona, Londres, París, Nueva York ...) en función de las fuentes de información homogéneas disponibles.

Para poder observar los cambios experimentados por el destino, este análisis deberá incluir información de los diferentes indicadores para los ejercicios 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 (se incluirán también los datos de 2024 que se encuentren disponibles en el momento de la elaboración del informe).

Información soporte / fuentes de información: estadísticas de carácter secundario de entidades nacionales e internacionales (EGATUR, FRONTUR, EOH, STR Global, AENA, Euromonitor, etc.), proporcionadas a través de fuentes del consultor.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

Redacción de las principales conclusiones obtenidas con los trabajos de evaluación realizados en cuanto a resultados e impacto de las actuaciones contratadas y conveniencia de las herramientas / naturaleza de las actuaciones seleccionadas. Asimismo, se emitirán recomendaciones en diferentes ámbitos que permitan mejorar a futuro el funcionamiento o los resultados del proyecto:

- Tipología de actuaciones a desarrollar (de acuerdo con buenas prácticas identificadas a escala internacional).
- Estudio de buenas prácticas identificadas en otros destinos internacionales de potencial aplicación en el destino Madrid con el objetivo de identificar tendencias y posibles estrategias acciones de interés para su desarrollo futuro.
- Áreas de "expertise" o herramientas a incorporar al proyecto.
- Modelo de funcionamiento y/o comunicación entre los agentes participantes en el proyecto.
- Otros ámbitos que se consideren de interés.

Para el desarrollo de este capítulo será necesario mantener reuniones con los responsables del proyecto por parte de las administraciones públicas impulsoras del proyecto.

Información soporte / fuentes de información: casos de éxito o buenas prácticas a escala internacional en promoción turística, proporcionadas a través de fuentes del consultor; soporte del equipo de IFEMA MADRID; y entrevistas en profundidad con los representantes de Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.

1.3. ENTREGABLES

- Informe de evaluación del proyecto MADRID TURISMO by IFEMA MADRID.
El informe debe plantearse como un documento formal con foco en la información de valor que sirva como relato de todo lo que se ha hecho en el marco del proyecto, ordenar y valorar su impacto, así como poner en valor otros puntos fuertes del proyecto y posibles áreas de mejora y/o buenas prácticas aplicables al proyecto en un futuro.
- Resumen ejecutivo / presentación del informe de evaluación.
- Video resumen que sintetice de forma visual los principales resultados alcanzados

1.4. CALENDARIO DE EJECUCIÓN

- 8 semanas.
- Si una vez finalizado el informe existiese alguna modificación en la información relativa a los KPIs o al impacto de las actuaciones que aún se encuentren en ejecución en el momento de la elaboración del informe, sería necesaria incorporar estos cambios al informe

1.5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio), para el servicio de consultoría para la elaboración de un informe de evaluación del proyecto MADRID TURISMO by IFEMA MADRID son los siguientes:

Tiempo de respuesta:

Compromiso de responder a consultas y solicitudes de información dentro de un plazo máximo de 1 día laboral.

Plazo de ejecución:

Garantía de completar el informe de evaluación del proyecto dentro de las fechas definidas previamente.

Disponibilidad de recursos:

Garantía de asignar un equipo de trabajo cualificado y con experiencia para llevar a cabo el informe de evaluación del proyecto.

Precisión de los resultados:

Compromiso de asegurar la precisión y la fiabilidad de los resultados obtenidos durante la evaluación del proyecto.

2. MODELO DE GESTIÓN DE RELACIONES

Se fijará una reunión inicial donde se defina el calendario de reuniones recurrentes con MTbyl. El contacto será siempre con el project manager asignado a este proyecto.

Tal y como se ha señalado en el apartado 1.2. ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL INFORME, para el desarrollo del capítulo 5 será necesario, asimismo, mantener reuniones con los responsables del proyecto por parte de las administraciones públicas impulsoras del proyecto.

MADRID TURISMO by IFEMA MADRID no asumirá ningún gasto en concepto de traslados, dietas o alojamiento.

3. EQUIPO DE TRABAJO

Todos los miembros del equipo propuesto deben contar con una experiencia superior a cinco años en el desarrollo de informes de evaluación de resultados de campañas de marketing, publicidad y/o comunicación para el sector público.

El project manager será el interlocutor de máximo rango. Contará con experiencia superior a 9 años trabajando en el desarrollo de informes de evaluación de resultados de campañas de marketing, publicidad y/o comunicación para el sector público. Además, será el responsable del seguimiento del servicio, identificando posibles necesidades para el correcto funcionamiento del proyecto.

4. PERSONA DE CONTACTO

Para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deberá contactar con la Dirección de Compras y Logística.

Para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma:

<https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se

limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Leticia Gutiérrez
Tlfno. +34 615 37 95 80

Para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deberá contactar con la Dirección de Compras y Logística.