extenda

AGENCIA ANDALUZA DE PROMOCIÓN EXTERIOR

iti INVERSIÓN TERRITORIAL INTEGRADA PROVINCIA DE CÁDIZ

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EXTENDA – AGENCIA ANDALUZA DE PROMOCIÓN EXTERIOR S.A.

Andalucía se mueve con Europa

INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Nº DE EXPEDIENTE: 2018-115

Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE CONOCIMIENTO, INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al concurso promovido para la contratación del servicio de agencia de viajes par Extenda.

Este Informe ha sido preparado, tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas presentadas, por el equipo técnico.

El equipo técnico ha estado compuesto por las siguientes personas:

- Dña. Araceli Sánchez-Laulhé (Jefa de la División Económico-Financiera)
- Dña. Reyes Mahedero Castellano (Directora de Comunicación y Recursos)

2.- METODOLOGÍA ADOPTADA

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes se ha seguido la siguiente metodología:

- Recepción y comprobación de las ofertas presentadas.
- Lectura personal de las mismas por parte de todos los miembros de equipo técnico.
- Puntuación de cada una de las propuestas en cada uno de los criterios de valoración establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares para el análisis de las ofertas presentadas, con la ponderación asignada a cada uno de ellos.

3.- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

El primer análisis de las ofertas presentadas parte de la lectura personal por parte de todos los miembros del Equipo Técnico, del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Condiciones Particulares que ha servido de base al Concurso y de las propuestas remitidas por las **empresas** concurrentes.

Posteriormente se procede al Informe de las propuestas presentadas, que incluirá todos los aspectos técnicos que sean necesarios para la valoración de la oferta.

Una vez analizadas individualmente las propuestas presentadas, se procede a la puntuación de las mismas teniendo en cuenta los Criterios de Adjudicación establecidos en la Anexo IX del Pliego de Cláusulas Particulares y las ponderaciones asignadas a cada uno de ellos. El Criterio de Adjudicación utilizado será:

CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE JUICIO DE VALOR (5%)	PONDERACIÓN
❑ **Memoria descriptiva**	De 0 a 5 Puntos

Las características específicas que motivan la puntuación de cada una de las empresas concurrentes en el Criterio de Adjudicación mencionado son las que se recogen en las siguientes Fichas de Evaluación:

No obstante, cualquier mención a medios humanos y materiales es debida a la descripción de la oferta de los licitadores y no se tendrán en cuenta en la valoración.

Empresa 1- CENTRAL DE VIAJES, S.L. (JULIÁ)

1) MEMORIA DESCRIPTIVA (0-5 puntos).

Resumen: La metodología descrita de su plan de trabajo es muy escasa limitándose a ofrecer un teléfono y una dirección de correo para la recepción de solicitud de

peticiones, la comunicación con los técnicos del viaje, y para el envío de la documentación generada.

El envío de la documentación se realizará por correo electrónico salvo que sea imprescindible el envío físico de la documentación, la cual remitirán sin coste económico para Extenda. Con la documentación se adjuntan las direcciones y los teléfonos para resolver las incidencias que puedan surgir.

Garantizan un tiempo de respuesta en un plazo inferior a 24 horas.

Adjuntan una lista de proveedores aéreos más importantes con los que tienen acuerdos de colaboración indicando que son trasladables a todos los viajes organizados por Juliá para Extenda.

Pone a disposición de Extenda los acuerdos corporativos y tarifas especiales de hoteles comprometiéndose a buscar posibles acuerdos o alianzas por volumen en diferentes rutas o ciudades.

Asimismo, detallan acuerdos con compañías de rent a car, comercial marítimo y acuerdo comercial con RENFE

No comentan nada sobre los visados.

En relación a los informes se comprometen a facilitar mensualmente, información estadística de todas las prestaciones efectuadas a medida según las necesidades de Extenda.

Incluyen como Mejoras, determinados conceptos que están incluidos en el PPT, no siendo por tanto mejoras: a) exoneración de gastos siempre y cuando se comunique en plazo y el proveedor del servicio no genere ningún gasto, b) servicio low cost (aunque ponen a disposición de Extenda una tarjeta para la adquisición de billetes por internet), c) dirección de e-mail exclusivo. El resto de mejoras que propone no se tiene en cuenta ni se valoran.

Puntuación: 3

Empresa 2- NAUTALIA VIAJES S.L.

1) MEMORIA DESCRIPTIVA (0-5 puntos).

Resumen: Nautalia hace una descripción adecuada del objeto del contrato. Describe los procedimientos empleados para la gestión y ejecución de los diferentes servicios requeridos en el pliego de prescripciones técnicas. Proponen la utilización de una herramienta de reserva on line PYDEME con posible acceso a través de la intranet de Extenda mediante la cual se realiza todo el procedimiento desde el inicio de una solicitud pasando por respuesta de agencia, aprobación y emisión.

Describen los medios técnicos a incorporar para el buen funcionamiento de los inplants, con nº de teléfono y dirección e-mail exclusivos.

Proporcionan un nº de teléfono para contactar en caso de emergencia fuera del horario de apertura.

Se comprometen a tramitar los reembolsos de billetes y servicios no utilizados en caso de cambios o cancelaciones aplicando los términos y condiciones impartidas por cada proveedor.

El tiempo de respuesta a las demandas de servicio es adecuado a las necesidades de Extenda.

Adjuntan una lista de proveedores aéreos, cadenas de hoteles, compañías de rent a car más importantes con los que tienen acuerdos de colaboración, así como marítimos, autocares y empresas de catering.

En relación a los informes, pone a disposición de Extenda un gran número de informes predefinidos incluyendo gasto, costes medios, ahorros...o de informes para poder conocer en cualquier momento cuánto, como, benchmark, mejoras, ahorros...Los informes pueden ser a medida de Extenda.

Desde un punto de vista comparativo con el resto de ofertas, no mencionan en su memoria aspectos relacionados con protocolos a seguir en caso de situaciones de emergencias. Tampoco mencionan la posibilidad de contar con un sistema de volcado y rastreo de billetes no volados para gestionar5 la devolución de los mismos

Puntuación: 4 puntos.

Empresa 3- AVORIS RETAIL DIVISIÓN, S.L.

1) MEMORIA DESCRIPTIVA (0-5 puntos).

Resumen: Hace una descripción de los procedimientos empleados para la gestión y ejecución de los diferentes servicios requeridos en un dossier detallado y de manera adecuada al objeto del contrato, donde incluyen su sistemática de trabajo de forma genérica que prevalecerá como método de trabajo, especificando que, en caso de ser necesario, establecerán instrucciones al respecto de manera que se ajusten en la máxima extensión posible a su propio procedimiento.

Describen los medios técnicos a incorporar para el buen funcionamiento de los inplants, con nº de teléfono y dirección e-mail exclusivos.

Ofrecen una plataforma web de viajes para realizar todas las gestiones on line y de manera autónoma.

Cuentan con un mecanismo de volcado automático y centralizado de billetes no volados y tasas para la gestión de la devolución de los mismos.

Adjuntan una lista de proveedores aéreos más importantes con los que tienen acuerdos de colaboración indicando que son trasladables a todos los viajes organizados por BCD para Extenda, dependiendo del volumen de facturación en las rutas a utilizar por Extenda.

Pone a disposición de Extenda los acuerdos corporativos y tarifas especiales de hoteles comprometiéndose a buscar posibles acuerdos o alianzas por volumen en diferentes rutas o ciudades

Asimismo, detallan acuerdos con compañías de rent a car, comercial marítimo y terrestre.

Realizarán todos los trámites necesarios para la obtención de los visados e incluyen servicios de alerta para informar sobre las incidencias que se puedan producir en las reservas.

Disponen de un plan de contingencia para todas aquellas situaciones que se produzcan que estén fuera del control de la agencia de viaje. Aunque no se valora, proponen personalizar uno para Extenda.

El tiempo de respuesta a las demandas de servicio es adecuado según la diferente tipología de solicitud que la empresa indica (simple, compleja, especial, urgente....).

Proporcionan un nº de teléfono para contactar en caso de emergencia con el operador inplant de BCD Travel así como con el servicio de emergencia 24 horas.

En relación a los informes, disponen de una solución integrada en el Portal BCD que permite al cliente acceder, descargar y consultar a través de informes comparativos e informes estándar. Se indica que se puede personalizar a las necesidades de Extenda. Detallan un tipo de informe elaborado para Extenda en formato excell que será enviado mensualmente con todos los datos que solicite Extenda.

Puntuación: 5 puntos.

Empresa 4- VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A.

1) MEMORIA DESCRIPTIVA (0-5 puntos).

Resumen: Viajes el Corte inglés hace una descripción detallada y adecuada del objeto del contrato ajustada a cada una las necesidades de Extenda.

Describe con detalle y claridad los procedimientos empleados para la gestión y ejecución de los diferentes servicios requeridos en el pliego de prescripciones técnicas.

Pone a disposición de Extenda, herramientas que aportan soluciones tecnológicas en la gestión de viajes con el objetivo de localizar las tarifas más económicas a la hora de realizar la reserva.

Describen los medios técnicos a incorporar para el buen funcionamiento de los inplants, con nº de teléfono y dirección e-mail exclusivos.

Aportan listado de cadenas hoteleras con las que tiene acuerdos de colaboración. Asimismo, se subrogarán a los acuerdos que Extenda tenga con establecimientos hoteleros y negociará con aquellos que Extenda requiera.

Asimismo, incluyen listado de compañías aéreas con las que tienen acuerdos aplicando las tarifas incluidas siempre y cuando no existan tarifas mas ventajosas. Negociará con aquellas compañías que Extenda. Incluyen esto mismo también para alquileres de vehículos.

Exponen un protocolo de actuación en caso de situaciones de emergencias complejas así como una herramienta para la gestión de la incidencia.

Cuentan con un mecanismo de rastreo de billetes emitidos electrónicamente para localizar aquellos tramos que no se han utilizado y solicitar el reembolso

Realizarán todos los trámites necesarios para la obtención de los visados e incluyen servicios de alerta para informar sobre las incidencias que se puedan producir en las reservas.

Cuentan con un teléfono de emergencias para cubrir el servicio fuera del horario laboral así como con el servicio de emergencia 24 horas.

El tiempo de respuesta a las demandas de servicio es adecuado y se ajusta a las necesidades de Extenda.

Disponen de herramienta para la realización de informes de consumo proporcionando información de facturación con carácter mensual o con la periodicidad que se precise.

Puntuación: 5 puntos.

Empresa 5- GLOBALIA CORPORATIVE TRAVEL SLU

Tras una primera lectura de la oferta presentada por la empresa se comprueba que la empresa ha incluido en el SOBRE 2 información sobre los SEGUROS EXIGIDOS que debe venir incluida en el SOBRE 3, ya que es documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmula, indicándose con claridad en

el pliego de cláusulas particulares que la inclusión de cualquier documentación o información relativa al sobre 3 en sobre distinto podrá dar lugar a la exclusión de la oferta, por lo que no se continúa con el estudio y valoración de la oferta y **se propone la exclusión** de la empresa GLOBALIA CORPORATIVE TRAVEL S.L.U de la licitación.

Según los Criterios de Valoración establecidos y la ponderación que se establece sobre los mismos, la puntuación de las propuestas presentadas por las empresas concurrentes, de cara a la propuesta de la empresa adjudicataria del Concurso, queda reflejada en el Cuadro que se adjunta a continuación como **Anexo 1** a este documento.

4.- RESUMEN

Este Equipo Técnico, a tenor del análisis detallado y del estudio comparativo de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes, establece y propone a la Mesa de Valoración, el siguiente orden de puntuación:

1. VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A.	**5 puntos**
2. AVORIS RETAIL DIVISIÓN S.L. (BCD TRVEL)	**5 puntos**
3. NAUTALIA VIAJES S.L.	**4 puntos.**
4. CENTRAL DE VIAJES, S.L.(JULIA)	**3 puntos.**

Sevilla, 6 de Noviembre de 2018

Fdo. Reyes Mahedero

Fdo. Araceli Sánchez-Laulhé

ANEXO 1

CUADRO DE VALORACIÓN MEDIANTE CRITERIOS DE JUCIO DE VALOR

CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE JUICIO DE VALOR (5%)	VIAJES EL CORTE INGLES	AVORIS RETAIL DIVISION	NAUTALIA	CENTRAL DE VIAJES
❑ **Memoria descriptiva**	5	5	4	3
TOTAL	**5**	**5**	**4**	**3**