



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo
y del Deporte de Andalucía S.A.

**INFORME DE LA COMISIÓN POR APLICACIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE
DEPENDEN DE UN JUICIO TÉCNICO DE VALOR SOBRE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS
PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A
REGULACIÓN ARMONIZADA**

Expediente: C101-01AF-0124-0005

Título: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES

Código CPV: 63510000-7

1. Ofertas presentadas.

Se admiten a valoración las siguientes ofertas:

- Avoris Retail Division, SL
- Integración Agencias de Viajes
- Nautalia Viajes SL
- VB Global Group SL
- W2M Corporate SLU

Todas las ofertas presentadas cumplen los requisitos de documentación exigidos en el sobre B conforme el Anexo II del pliego de prescripciones técnicas, asumiendo el cumplimiento íntegro del objeto del contrato.

2. Criterios de Valoración

Se valorarán los siguientes aspectos (Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía) mediante el análisis de los siguientes aspectos:

- Servicio 24 horas.
- Desarrollo del plan de ejecución. Dicho desarrollo habrá de ajustarse a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.



- Relación de material y medios técnicos que aportará la empresa licitadora para la ejecución del contrato.
- Número de personas que destinará la empresa licitadora para llevar a cabo los trabajos objeto del contrato de Agencia de Viajes.
- Relación comercial.

Por otro lado, se valorará la documentación adicional en relación a los servicios complementarios:

- Organización de congresos, reuniones y conferencias.
- Estancias en el extranjero.

El desglose de puntos será el siguiente:

- Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. 30 puntos.
- Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas /centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. 10 puntos.

3. Análisis de Ofertas presentadas:

3.1 Avoris Retail Division.

- **Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. Máximo 30 puntos.**

La oferta del grupo Avoris se presenta a través de su marca BCD Travel. Ésta se adapta al pliego en el apartado de tramitación de servicios, mencionando los requerimientos hipotéticos del personal de la EPGTDA o diferentes casuísticas a presentar.

Servicio 24 horas: Avoris se compromete a un servicio de atención permanente que cubriría cualquier contingencia del viajero asociado a la EPGTDA. Cumple correctamente con los requerimientos de calidad, tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general,



describiendo correctamente los procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público, especificando la existencia y disponibilidad de servicios de 24 horas para necesidades del viajero.

Desarrollo del plan de ejecución: Describen de forma minuciosa el proceso de obtención y posterior oferta de tarifas para todo requerimiento dentro de los puntos objeto del contrato, así como los mecanismos, tecnología y cronograma de los pasos a seguir para asegurar el mejor servicio. En el caso concreto de la reserva de alojamientos, hacen mención al Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo para funcionarios públicos. Debe remarcar que en el pliego se indica que los trabajadores afectados por las reservas que cumple este concurso están sujetos al Decreto de Junta de Andalucía de 11 de julio de 2006 por las que se actualizaban las cuantías determinadas para alojamiento. Avoris garantiza unas tarifas concertadas para funcionarios de grupos I, II y III. Cabe destacar que el personal adscrito a la EPGTDA que demandará esos servicios no tiene carácter funcional sino laboral, así como son 5 los grupos que componen su convenio colectivo, pudiendo desplazarse personas de cualquiera de estos grupos en función de la necesidad del servicio.

Por último, aseguran la mayor competitividad en términos de precio para las reservas de vuelos, asegurando la transparencia exigida respecto al emisor, si bien no explican la manera en la que el usuario de la EPGTDA podrá comprobar dicha transparencia y la no existencia de cargos adicionales además de la tarifa de emisión.

Relación de material y medios técnicos: la oferta presenta unos medios adecuados, si bien no desarrollan ni mencionan aspectos como el seguro de viajeros o tramitación de requisitos sanitarios, lo cual pone en duda la seguridad del viajero. Tampoco se especifica la disponibilidad de un portal de viajes para la tramitación automática. Tan sólo se detalla un portal de perfiles, no operativo en la reserva, bloqueo y compra directa.

Equipo humano: Proponen un equipo humano de 5 personas liderado por un account manager. No proponen persona en exclusiva. En todo caso, el equipo humano propuesto para gestionar la cuenta, cumple correctamente con los requerimientos de calidad, tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general, describiendo correctamente los procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público, especificando la existencia y disponibilidad de servicios de 24 horas para necesidades del viajero.



Organización de congresos, reuniones y conferencias: Ofrecen un servicio de organización de eventos llamado BCD meetings and events, en el que se tratan los aspectos primordiales de la organización de eventos. Estos aspectos los relatan muy enfocados al asesoramiento y a la consultoría de creación, diseño, convocatoria, reserva, etc.

Estancias en el extranjero. BCD aporta un plan de respuesta a través de su red de oficina global a cualquier contingencia que aconteciere. Su oferta de gestión tiene un carácter global y no hay diferencia entre la estancia del empleado de la EPGTDA entre España y el extranjero.

En general, la oferta es correcta, sin aportar hechos o propuestas diferenciadoras.

En este apartado la oferta obtiene 15 puntos.

-Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas /centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. Máximo 10 puntos.

Se incluye en la oferta una descripción de los acuerdos corporativos, enumerando las alianzas comerciales y plataformas con las que Avoris tiene acuerdos, y en las que se incluye a la práctica totalidad de la oferta.

Respecto a la oferta de alojamiento y sus descuentos, hacen mención al Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo para funcionarios públicos. Debemos insistir en que los trabajadores afectados por las reservas que cumple este concurso están sujetos al Decreto de Junta de Andalucía de 11 de julio de 2006 por las que se actualizaban las cuantías determinadas para alojamiento. El desarrollo y explicación de las tarifas aplicadas a funcionarios no es relevante en este pliego, y sin embargo ocupa un espacio destacado.

No hay mención a la obtención de estadísticas ni procesos similares.

Se obtienen 5 puntos en este apartado.



3.2 INTEGRACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJE

- Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. Máximo 30 puntos

Servicio 24 horas: Describen correctamente los procesos de tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general, describiendo correctamente los procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público, explicando con corrección la disponibilidad de servicios de 24 horas para necesidades del viajero o las contingencias hipotéticas. Aportan un plan detallado de contingencias ante eventualidades, dibujando el diagrama de información que seguirían las emergencias y poniendo ejemplos de casuísticas varias.

Desarrollo del plan de ejecución: Una oficina localizada en Málaga haría la gestión básica de los requisitos cotidianos, siendo cubiertos festivos locales por oficinas auxiliares en otras provincias. Detallan las herramientas corporativas y multicanal que usarán para la gestión y reserva de diversos puntos objeto del contrato, dejando sin especificar su gestión en varios de ellos. Muestran una apuesta clara del proceso de información permanente con el viajero.

Relación de material y medios técnicos: Proponen habilitar una línea de teléfono exclusiva para la cuenta y alternativas a la caída de equipos y sistemas. Describen sus herramientas de búsqueda y su filiación con motores de reserva turística populares en el gremio. Aportan los procesos de información al cliente que utilizarían en la cuenta, sus propuestas de oferta, reservas mecánicas, bloqueos y diseño y gestión de viajes. No hacen mención ni descripción de una relativa a la compra directa y espacio personal de gestión, a pesar de la especificación en el pliego de la necesidad de la misma. Tan sólo proponen una app de alertas sobre reservas gestionadas, y una app en la que se lanzan peticiones de gestión de viaje y no compra directa, tal y como se especifica en el pliego "con un proceso de compra similar a una venta al público con confirmación de billetes, etc" lo cual se considera insuficiente.

Equipo humano: Respecto al equipo humano, una persona en exclusiva gestionaría la cuenta técnica, con un equipo masivo de apoyo de hasta 15 personas para contingencias y para todo aquello que afecte a gestionar la cuenta. El equipo cumple correctamente con los requerimientos de calidad, tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general,



describiendo correctamente los procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público, explicando con corrección la disponibilidad de servicios de 24 horas para necesidades del viajero o las contingencias hipotéticas.

Organización de congresos, reuniones y conferencias: Ofrecen un servicio de organización de eventos llamado IAG meetings and events, en el que se tratan los aspectos primordiales de la organización de eventos. Estos aspectos se detallan de forma genérica, poniendo ejemplos prácticos de eventos ya organizados por ellos con anterioridad.

Estancias en el extranjero: AG7viajes afirma disponer de acuerdos con centrales de reserva y cadenas hoteleras nacionales e internacionales para poder gestionar reservas y pagos de estancias en el extranjero.

Como síntesis de este análisis, decir que la oferta es correcta en cuanto a la descripción de un servicio de agencia, pero no se considera competitiva y deja ciertas dudas respecto a la diferenciación de los servicios debido a las casuísticas particulares de la EPGTDA, así como se valora negativamente la no inclusión de numerosos puntos objeto del contrato en la descripción de su operativa.

Se otorgan 10 puntos en este apartado.

-Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas /centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. Máximo 10 puntos.

Correcta oferta, enumerando los acuerdos y plataformas con las que IAG tiene acuerdos, en las que se incluye a la práctica totalidad de la oferta, si bien no se encuentra a Iryo en el listado, como detalle a tener en cuenta. No se explican qué ventajas tienen con estos acuerdos, pero aseguran serán beneficiosos para el cliente.

Proponen una herramienta de gestión de estadísticas e incluyen el descriptivo del proceso de información de facturación, reservas y cuanta estadística esté a su alcance dentro de unos parámetros concretos.

Se otorgan 5 puntos en este apartado.



3.3 NAUTALIA VIAJES SL

- Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. Máximo 30 puntos

Nautalia, a través de su marca Nautalia Viajes, presenta una propuesta en la que hacen mención expresa de todos los puntos que recogen los servicios objeto del contrato de manera introductoria, lo cual aporta mayor confianza en cuanto al cumplimiento del contrato.

Servicio 24 horas: Nautalia aporta una descripción del Servicio de Emergencias que se encargará de atender las solicitudes de reservas urgentes fuera del horario de apertura de la oficina desde la que se atenderá el contrato con la EPGTDA habitualmente. Puede realizar nuevas reservas, modificaciones y cancelaciones de avión, hotel, coche y tren, así como emitir o revalidar los billetes en caso necesario. La EPGTDA deberá proveer de los perfiles autorizados para la validación de este servicio, que no atenderá peticiones ordinarias, y sólo será un servicio telefónico que valide la identidad del usuario.

Desarrollo del plan de ejecución: Describen sus procesos de compra de todo tipo de solicitudes (vuelos, tren, rent a car) y los acuerdos con la industria que los garantizan. Mencionan que estos procesos tienen garantizadas las mejores tarifas, sin entrar en mayor detalle de cómo asegurar la transparencia exigida en el pliego. Tienen identificadas las casuísticas offline (aquí se incluye la gestión email y telefónica) y la online a través de las apps que se aportarán en puntos posteriores. Si bien el proceso Nautalia farescanner asegura esa garantía, no explican cómo aportar la información a la EPGTDA garantizando esa transparencia.

Respecto al seguro de viaje, describen con precisión las coberturas incluidas en cada desplazamiento de los trabajadores de la EPGTDA siempre que éstos utilicen el transporte público.

Relación de material y medios técnicos: Los servicios se prestarán a través de sus oficinas en la ciudad de Málaga, equipada con equipos de gestión informáticos, de ofimática y de viajes adaptados a la gestión. El servicio de urgencia se realizará desde su matriz de Madrid.



Si bien no especifican que el profesional de la EPGTDA tendrá acceso a herramientas que garanticen la afirmación de que será la mejor tarifa la presentada, presentan como equipamiento técnico la utilización de herramientas como Master Pricer, Amadeus Selling connect o NDC-X, las cuales son mencionadas y descritas. Cumplen los requisitos en cuanto a propuesta de diversidad de tarifas, características y condiciones. En el campo de la app de gestión propia de los viajes, proponen 2 herramientas de gestión, Cytric y Pydeme Nautalia, herramientas que se personalizarían para el personal de la EPGTDA y que automatizaría el proceso de compra tal y como se pide en pliego. Esto incluye también una personalización de alertas para procesos de viaje como check in aéreo, maletas, etc. La segunda mencionada además incluye la generación de estadísticas y otros datos de seguimiento, trazabilidad, facturación, consumo, etc.

Equipo humano: Realizan una descripción del equipo humano a gestionar la cuenta, que cumple correctamente con los requerimientos de calidad, medios materiales, tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general, describiendo correctamente los puestos por tipología y el desarrollo de procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público, explicando con corrección la disponibilidad de servicios de urgencias para necesidades del viajero o las contingencias hipotéticas.

Organización de congresos, reuniones y conferencias: Nautalia, a continuación, pone al servicio del contratante un equipo de gestión y organización de eventos e incentivos, ofreciendo servicios integrales de organización de congresos, secretaría turística, y contratación de servicios necesarios para los eventos en general.

Estancias en el extranjero: Nautalia tiene un acuerdo en exclusiva con Radius. Esta corporación es una de las 5 grandes redes de agencias de viajes que existen en el mundo con capacidad para consolidar cuenta de viajes corporativos.

En general, la oferta se adapta de forma literal al pliego licitador, con lo que se asigna el máximo de puntos a esta oferta.

Se otorgan 30 puntos en este apartado.



-Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas / centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. Máximo 10 puntos.

Correcta oferta, enumerando los acuerdos y plataformas con las que Nautalia tiene acuerdos de preferencia de tarifas y búsqueda de tarifas competitivas, así como acuerdos directos con compañías aéreas como Iberia, Turkish o Lufthansa, de cadenas hoteleras como Meliá o NH, o Rent A Car, acuerdos alcanzados por su matriz Wamos.

Se otorgan 10 puntos en este apartado.



3.4 VB Group

VB Group presenta una propuesta muy literal en relación a los requerimientos en el pliego, pero de gran brevedad y escaso desarrollo. La oferta es genérica, describiendo procesos estandarizados. No se aprecia una personalización tangible de la propuesta para la EPGTDA, estudio de casuísticas que pudieran acontecer a los profesionales que requirieran de sus servicios o la mención a la mayoría de los puntos requeridos en el objeto del pliego como guías, traductor, servicios de ayuda a eventos, etc.

- Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. Máximo 30 puntos.

Servicio 24 horas: Garantizan por pliego un servicio de atención al cliente de 24 horas sin diferenciar si éste será para emergencias o gestión normal.

Desarrollo del plan de ejecución: Denominan su proceso como consultoría de viajes, con asesoramiento, desplazamientos, reservas, etc. Se basan en la gestión de perfiles individualizados, pero no hacen más que describir procesos genéricos de facilitación de información sobre la reserva. Hacen mención al uso de portales, etc.

Relación de material y medios técnicos: No se aprecia un descriptivo del material, tan sólo de que proponen aportación de medios correctos para la consecución del éxito del equipo.

Equipo humano: Proponen un equipo de 3 personas liderados por un account manager y el apoyo de toda su red. Horarios de oficina y servicios urgentes garantizados.

Organización de congresos, reuniones y conferencias: Ponen a disposición de la cuenta su división de congresos, con presentación de sus gestores. Sin casuísticas hipotéticas más allá de la descripción del departamento.

Estancias en el extranjero: Garantizan el éxito y la seguridad del viajero mencionando las asociaciones que tienen en multitud de países a través de la plataforma ITP. Como toda su propuesta, está narrada de forma sencilla y escueta.



En general, es una propuesta incompleta, que no aporta diferenciación, ni explica procesos de obtención de tarifas, mecanismos de plataformas o personalización de la gestión. No se considera una propuesta solvente en el planteamiento, pero cumple a rajatabla la mención de los requisitos.

Se otorgan 5 puntos en este apartado.

Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas / centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. Máximo 10 puntos.

Hacen mención a acuerdos y preferencias, sin nombrarlos específicamente ningún banco de camas o aerolíneas. Hacen mención a acuerdos con operadoras ferroviarias. En todo caso, la oferta no es completa.

Se otorgan 5 puntos en este apartado.



3.5 W2M Corporate SL

La oferta presentada por W2M es a través de su marca de viajes corporativos, Úbico corporate mobility. Ésta se adapta al pliego de forma correcta en todos los aspectos de su oferta, que se describe a continuación.

- Oferta de infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones, así como de la relación con Turismo y Deporte de Andalucía. Máximo 30 puntos.

Servicio 24 horas: A través del servicio Úbico Emergencias, con servicio multilingüe, describiendo e identificando gráficamente de forma correcta los procesos de ayuda o emergencia e identificando múltiples casuísticas, incidencias, aportando las soluciones genéricas así como los servicios posventa y horarios de atención al público.

Desarrollo del plan de ejecución: distinguen 4 bloques de los procesos de viaje: servicio al cliente, reserva, servicios en viaje y gestión de backoffice. El servicio se hace a través de la app propia ubico corporate y la conexión con varias plataformas de gestión y precios para vuelos, describiendo de forma minuciosa el proceso de obtención de las mejores tarifas, asegurando la transparencia exigida respecto al emisor, si bien no explican la manera en la que el usuario de la EPGTDA podrá comprobar dicha transparencia y la no existencia de cargos adicionales además de la tarifa de emisión. Poseen banco propio de camas, con el que W2M garantiza preferenciales con sus acuerdos con miles de alojamientos, asegurando ser el 4º banco de camas en ventas a nivel global con contratación propia en muchos casos, aportando el número de hoteles en el mundo que tienen un precio medio que se acoge al decreto que regula los precios de los profesionales. Describen también los procesos de contratación de otras necesidades como rent a car o autobuses. No describen ni mencionan otros servicios objeto del pliego, como la posibilidad de guías, vacunaciones, traductores, etc., lo cual resta competitividad a la oferta. describen de forma minuciosa el proceso de obtención y posterior oferta de tarifas aéreas. Aportan la póliza de seguros que se incluye en el contrato de cada medio de transporte público, con todas sus contrapartidas.

Relación de material y medios técnicos: Úbico pone a disposición del contrato su infraestructura tecnológica, compuesta por diferentes plataformas que garantizan la gestión integral de todas las peticiones de servicios: Úbico Data, data management, content platforms,



y las herramientas de gestión de vuelos habituales como GDS, NDC, y su banco de camas propio W2M Next o HBA como banco de camas complementario, Expedia, etc.

A destacar la aportación de la herramienta Cytric, para las autoreservas de los clientes, o la app móvil Ubico app.

Equipo humano: En cuanto al equipo humano a gestionar la cuenta, la oferta cumple correctamente con los requerimientos de calidad, tiempo de respuesta, visados, y asistencia al viajero en general, describiendo correctamente los procesos de ayuda o emergencia, así como los servicios posventa y horarios de atención al público. 4 personas compondrán el equipo encargado, con sede en Madrid, y serán dirigidos por un account manager y un service delivery manager, que supervisaría el contrato.

Organización de congresos, reuniones y conferencias: A disposición de la cuenta, desde W2M incluyen en su propuesta a su agencia de servicios integrales de eventos, denominada W2M Dakari Incentives & Events, que se encargaría de gestiones para el éxito de las actividades de eventos y congresos de la empresa. Ofrece servicios para múltiples tipologías de eventos en territorio andaluz, como seretarías técnicas, eventos deportivos, etc.

Estancias en el extranjero: W2M pertenece al grupo ATPI, Con presencia global en el mundo, en más de 100 países, garantizando la oferta completa de su gestión en todos ellos. Brinda apoyo a los viajeros y eventos en general.

En general, la oferta es muy completa, adaptándose bien al pliego, aunque la omisión de ciertos aspectos del objeto del contrato en la descripción, que no es eliminatoria ya que se asumen como de cumplimiento obligatorio, hace que la oferta no pueda alcanzar la totalidad de los puntos a pesar de la calidad del desarrollo de la propuesta restante.

Se otorgan 27 puntos en este apartado.



-Acuerdos comerciales y convenios específicos con plataformas /centrales de reservas/operadores/cadenas hoteleras y líneas aéreas. Máximo 10 puntos.

Correcta oferta, enumerando los acuerdos y plataformas con las que W2M tiene acuerdos y la explicación del banco propio de camas, siendo líder global en este aspecto.

En todos los requerimientos la oferta es diversa.

Proponen una herramienta de gestión de estadísticas completa, con flujos de gasto, flujos por segmentación territorial, fechas, facturas, etc.

En este apartado obtienen 10 puntos.

3. CUADRO FINAL PUNTUACIONES

	Punto 1: infraestructura, recursos humanos, red de delegaciones	Punto 2: Acuerdos comerciales y convenios	TOTAL
Avoris Retail Division, SL	15	5	20
Integración Agencias de Viajes	10	5	15
Nautalia Viajes SL	30	10	40
VB Global Group SL	5	5	10
W2M Corporate SLU	27	10	37

En Málaga, 11 de abril de 2024

Técnico Grado Superior I

Jefe de Servicio