

**EVALUACIÓN DE OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
AGENCIAS DE VIAJES PARA LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL  
DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A.**


**EXPEDIENTE 24/00053.**

EVALUACIÓN DE CRITERIOS DE VALORACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR.

Departamento: Personal y Administración General

Fco. Javier Carmona Oliver Servicios Generales	Mercedes Bracho Pérez Servicios Generales
---	--

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	1/10	


**I. Objeto.**

La contratación por parte de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., del servicio de agencias de viajes para SANDETEL.

**II. Empresas licitadoras.**


1. BCD TRAVEL/ÁVORIS RETAIL DIVISION, S.L.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ FCO. JAVIER CARMONA OLIVER	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	2/10	

### III. Criterios de valoración evaluables por juicios de valor.

<p><b>Memoria descriptiva de la ejecución del contrato en la que conste:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del plan de ejecución. Dicho desarrollo habrá de ajustarse a lo exigido en los pliegos.</li> <li>- Relación material y medios técnicos que aportará la empresa licitadora para la ejecución del contrato.</li> <li>- Número de personas que destinará la empresa licitadora para llevar a cabo los trabajos objeto del concurso, indicando nombre y apellidos, titulación académica, cualificación y experiencia de dicho personal.</li> <li>- Red de oficinas y experiencia similar.</li> <li>- Disponibilidad de un número de teléfono para la atención técnica y especializada de los usuarios del servicio por parte de Sandetel.</li> </ul> <p>Se valorará especialmente el nivel de detalle (5%), adecuación a las condiciones del servicio (5%), precisión y claridad de la Memoria Descriptiva (5%).</p>	15%
<p><b>Valoración de las condiciones generales del servicio, la calidad de hoteles y establecimientos ofertados.</b></p> <p>En este apartado se valorará la existencia de convenios específicos con cadenas hoteleras (10%), líneas aéreas (5%) u otras agencias de viajes (5%), que aseguren y doten de mayor de calidad en los servicios objeto del contrato.</p> <p>Se valorará en las ofertas el grado de detalle de la calidad de los servicios ofertados acorde a las condiciones establecidas en el PPT.</p>	20%
<p><b>Mejora de la Póliza de seguros con coberturas de riesgo de viaje.</b></p> <p>Esta póliza debe asegurar como mínimo en pérdida o daño de equipajes, accidentes en hoteles, responsabilidad civil y accidentes en viajes.</p> <p>Se valorará positivamente la oferta del licitador que presente una mejor cobertura, en importe y número de eventualidades que puedan originarse en los viajes objeto del presente contrato, por encima del mínimo exigido en pliegos.</p>	10%

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	3/10	

**IV. Valoraciones de las ofertas.**

Se ha presentado 1 propuesta para este expediente de contratación. A continuación, se muestra el resultado del análisis de los criterios de valoración que dependen de juicios de valor:

**1. BCD TRAVEL/ÁVORIS RETAIL DIVISION, S.L.**

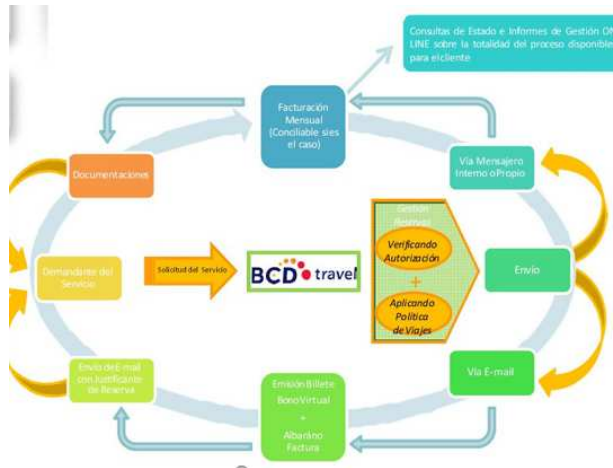
La entidad 1. BCD TRAVEL/ÁVORIS RETAIL DIVISION, S.L. presenta la siguiente oferta consistente en:

Respecto a la memoria descriptiva de la ejecución del contrato, dentro de la parte del plan de ejecución, empiezan realizando una exposición de la empresa, de las áreas de negocio, de los principios y valores de su empresa y de su experiencia en el sector. Cuentan con una oficina en Sevilla, con personal especializado en grandes cuentas empresariales, con horario presencial de 09:00 a 19:00 y fuera de dicho horario y fines de semana y festivos cuentan con un teléfono de asistencia 24H/365 días al año.

Nos indica que BCD TRAVEL creará una cuenta de correo electrónico exclusivo para las peticiones de SANDETEL. Así como un número de teléfono directo exclusivo con la oficina que les prestará servicio en caso de resultar adjudicatarios.

Igualmente se pondrá a disposición de SANDETEL un teléfono directo y una cuenta de correo electrónico exclusivo para contacto con el Gestor de la Agencia de Viajes en la Oficina de BCD Travel designada para la prestación del servicio.

Aporta un organigrama donde describen el flujo que seguirá cada una de las peticiones solicitadas por SANDETEL, de principio a fin.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	4/10	

Las peticiones de servicios efectuadas por los clientes de BCD Travel podrán llevarse a cabo personalmente o mediante e-mail, fax o llamada telefónica.

En la sucursal habrá un responsable de misiones y otro de eventos designado por el Gestor de la Agencia de Viajes para controlar las peticiones de las clientes efectuadas por e-mail. El responsable de esta función se encargará de abrir los e-mails recibidos con peticiones de clientes o asuntos relacionados con las mismas y distribuirlos a la/s persona/s interesada/s.

En cada oficina existe un número de fax a través del cual pueden efectuar peticiones los clientes o se recibe cualquier información procedente de diversas fuentes relativa a las mismas (confirmaciones o modificaciones de reservas por parte de clientes, proveedores, otras oficinas, etc.).

Aportan una secuencia de las fases que tiene el servicio en caso de realizarse por llamada telefónica, diferenciándose roles de responsabilidades y funciones, para que se obtenga el mejor servicio de cara al cliente.


Una vez recibida una petición de servicios por parte de un cliente, se llevará a cabo la gestión de la reserva utilizando para ello:

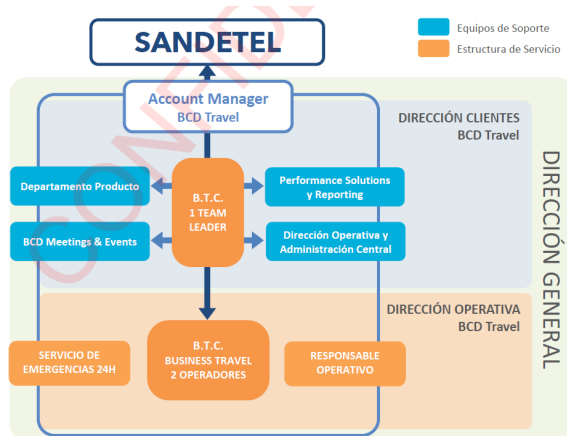
- El sistema de reservas on-line implantado en BCD TRAVEL que en la actualidad se trata de Savi a Amadeus.
- Sistema de reservas específico facilitado por el proveedor como RENFE, etc.
- Dirigiéndonos telefónicamente a las centrales de reservas independientes o de las cadenas hoteleras, secretarías de congresos.
- Dirigiéndonos telefónicamente a los establecimientos turísticos, compañías aseguradoras, etc. de forma directa.

Respecto a los medios materiales y medios técnicos que aportarán para la ejecución del contrato, indican que BCD Travel propone la utilización de los medios técnicos y sistemas más avanzados del mercado. Indicando que para ello su experiencia y desarrollo técnico asegura el máximo nivel de servicio a sus clientes. Cuentan con una plataforma web de viajes que permitirá al cliente el acceso a una suite de soluciones y allí realizar con autonomía y de forma online muchas de las gestiones que generalmente se realizan contactando a la Agencia. Cuenta también con una APP para el viajero, lo que hará que tengan toda la información del viaje de forma rápida y eficaz.

Para la gestión de incidencias, cuentan con una herramienta on line, que les permite de forma rápida y eficaz solucionar cualquier incidencia que pudiera originarse durante la prestación del servicio.

Respecto al equipo humano que la entidad destinará a la prestación del servicio a Sandetel, BCD Travel aporta un organigrama explicativo del equipo que pone a disposición de Sandetel:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	5/10	



Asimismo, aporta listado del equipo humano que prestará el servicio, indicando nombre, apellidos, puesto en la organización, años de experiencia, titulación académica y cualificación.

Respecto a la red de oficinas, indican que disponen de más de 624 oficinas en España, y más concretamente en todas las capitales de provincia y municipios de más de cincuenta mil habitantes, todas ellas dotadas con la última tecnología del sector y los profesionales más cualificados para atender las necesidades de los clientes, garantizando a SANDETEL y sus viajeros la mejor oferta de servicios. BCD Travel añade a sus oficinas propias, más de 100 agencias de viaje asociadas, lo que nos permite aún más, acercarnos a los clientes (aportan listado de las agencias asociadas).

También disponen de oficinas propias en todo el mundo, lo que proporciona a BCD Travel, una amplia capacidad de servicio y una cobertura de acción global (aportan listado de las agencias de todo el mundo).

Respecto a la disponibilidad de un número de teléfono para la atención técnica y especializada de los usuarios del servicio por parte de Sandetel, la entidad indica en su oferta, que cuenta con Servicio operativo los 365 días del año las 24 horas del día. 24 horas durante los domingos y festividades nacionales (Teléfono 971.07.05.51).

El Servicio 24 horas de BCD Travel está compuesto por personal propio de BCD Travel y presta sus servicios en la actualidad desde Madrid y Barcelona. El personal de este servicio tiene toda la información de las reservas efectuadas anteriormente desde el Centro de Servicios de BCD Travel, así como los datos necesarios para una correcta prestación del servicio (forma de pago, etc.) El servicio 24 horas estará disponible en la franja horaria en la cual el Centro de Servicios de BCD Travel no se encuentre dentro del horario operativo habitual.

Por todo lo indicado anteriormente, en el apartado de memoria descriptiva de la ejecución del contrato BCD Travel obtienen una puntuación de 5% en nivel de detalle, 5% en adecuación a las condiciones del servicio indicadas en el PPT, y un 5% en la precisión y claridad en la exposición, obteniendo por tanto una puntuación total en este subapartado de un 15%.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	6/10	

Respecto al apartado de valoración de las condiciones generales del servicio, la calidad de los hoteles y establecimientos ofertados, la entidad indica lo siguiente:

BCD Travel, agencia minorista especialista en viajes de negocio y representación y parte del Grupo Barceló mantiene acuerdos comerciales gracias a sus propios medios. Desde la confección del paquete turístico, la reserva en la agencia de viajes, el transporte o la atención en destino, el Grupo Barceló integra todos los procesos que componen el viaje, facilitando las sinergias entre unos y otros. Todo ello constituye un modelo diferenciador, a través de una estructura multimarca de integración vertical que le permite cubrir todos los segmentos del mercado.

BCD Travel, agencia minorista especialista en viajes de negocio y representación y parte del Grupo Barceló mantiene acuerdos comerciales con los más importantes proveedores de la industria. Se aseguran de negociar las mejores condiciones de precio y servicio para los clientes, en función de sus necesidades y características. Por este motivo pueden garantizar que procederán prioritariamente, según indica SANDETEL en pliegos como primera opción, a la oferta de tarifas negociadas, tanto con las que cuentan en BCD Travel, como cargar en sus sistemas las tarifas que pueda tener SANDETEL negociadas con proveedores.


Aportan un amplio listado de las cadenas hoteleras con las que tienen acuerdos comerciales, acuerdos con las compañías aéreas, acuerdos con las compañías de transporte terrestre, acuerdos con compañías transporte marítimo.

BCD Travel, como empresa del Grupo Barceló, uno de los mayores grupos turísticos españoles con presencia a nivel mundial, tiene una amplia capacidad negociadora y de gestión, lo que nos permite ofrecer a SANDETEL ventajas exclusivas tanto en número como en la calidad de los convenios con compañías de alquiler de vehículos de prestigio nacional e internacional.

Adjuntan a la oferta un amplio y extenso catálogo con todos los acuerdos comerciales de los que disponen.


Por todo lo indicado anteriormente, la entidad BCD Travel, obtiene en este apartado una puntuación del 20%, siendo muy extensa la aportación de acuerdos comerciales con cadenas hoteleras (10%), con líneas aéreas (5%) y con otras agencias (5%), todos ellos que garantizan y aseguran la dotación de mayor calidad en los servicios objeto del contrato.

Respecto al apartado de mejora de la póliza de seguros con coberturas de riesgos de viajes, BCD Travel indica que pone a disposición de Sandetel una amplia cobertura en accidentes asistencia, imprevisto y equipajes para desplazamientos sin coste adicional alguno. Todas estas coberturas, van asociadas al medio de pago propio utilizado por BCD TRAVEL en la contratación de los servicios.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	7/10	

GARANTÍAS	SUMAS ASEGURADAS
<b>ACCIDENTES</b>	
Seguro Accidentes en Viaje (Transporte Público)	1.400.000 €
Seguro Accidentes en Viaje (Vehículo Alquiler)	1.400.000 €
Secuestro en Medio Transporte	5.000 €
Seguro Accidentes 24 horas	400.000 €
<b>ASISTENCIA EN VIAJE</b>	
Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalización en extranjero	550.000 €
Gastos odontológicos de urgencia en extranjero	750 €
Gastos prolongación estancia en hotel (del asegurado)	1.200 € (120 €/día Máx. 10 días)
Repatriación o transporte sanitario heridos o enfermos	INCLUIDO
Repatriación o transporte del asegurado fallecido	INCLUIDO
Desplazamiento acompañante en caso hospitalización	INCLUIDO
Estancia acompañante desplazado por hospitalización asegurado	1.200 € (120 €/día Máx. 10 días)
Regreso Asegurado por fallecimiento un familiar	INCLUIDO
Regreso Asegurado por siniestro grave en residencia habitual	INCLUIDO
Desplazamiento de un trabajador suplente	INCLUIDO
Transmisión mensajes urgentes	INCLUIDO
Información legal en el extranjero/Información de viaje	INCLUIDO
Desplazamiento del acompañante a los restos mortales	450 € (150 €/día Máx.)
<b>IMPREVISTOS EN VIAJE</b>	
Retraso y/o cancelación de vuelo	>4 horas 120 € >6 horas: + 330 €
Pérdida de conexiones	>4 horas 120 € >6 horas: + 330 €
<b>EQUIPAJES</b>	
Robo, pérdida o daño equipaje o efectos personales	5.000 €
Demora en entrega equipaje	>4 horas 120 € >6 horas: + 180 €
Búsqueda y transporte equipajes, efectos personales y documentos	INCLUIDO
<b>ADELANTO DE FONDOS</b>	
Prestación y/o adelanto fianzas penales en el extranjero	12.000 €
Defensa jurídica automovilística en el extranjero	900 €
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL</b>	

Además de los seguros de viaje anteriores descritos anteriormente, BCD Travel, cuenta con una póliza de Responsabilidad Civil por el ejercicio de la actividad con las Coberturas expresadas a continuación:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN				
FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024	
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER			
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	8/10	





Hiscox, S.A. Sucursal en España  
Calle Miguel Ángel, 11, 4ª planta 28010 Madrid  
C.I.F.: W01856881. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid,  
tomo 37388, folio 160, hoja M-666589 y en el registro de  
entidades aseguradoras de la DGSFP con la Clave E231.

### CERTIFICADO DE SEGURO

Este Certificado representa a la Póliza y sirve de constancia de la cobertura del riesgo sujeto a los términos y condiciones establecidas en la misma.

**HISCOX, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA CERTIFICA**  
que AVORIS CORPORACION EMPRESARIAL S.L., con CIF/NIF B02829299 y con domicilio en Calle Gremi des  
Fusters 23, 07009, Palma de Mallorca, tiene contratada una póliza cuyos datos se detallan abajo:

**PÓLIZA Nº:** HD IP6 2000351.  
**TOMADOR:** AVORIS CORPORACION EMPRESARIAL S.L.

**Asegurado Adicional:** AVORIS RETAIL DIVISION S.L.I

#### ACTIVIDAD PROFESIONAL CUBIERTA:

Actividad comercial y de oficinas a través de diversos puntos de venta/oficinas/agencias de viaje.  
Gestión de centros y Agencias de Viaje propiedad de Barceló Corporación y filiales.  
Actividad de Tour operación.  
Actividad de Agencias de Viajes mayorista/minorista en la venta de paquetes turísticos a través de la página web de Barceló.

Transporte directo (sujeto a las condiciones indicadas en las Condiciones Particulares).

#### ÁMBITO DE COBERTURA:

- A) RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL
- B) RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL

**PERIODO DE COBERTURA:** De 12/04/2024 hasta 11/04/2025

#### CONDICIONES DE COBERTURA Y FRANQUICIA:

- A RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL
  - Límite: € 13.000.000 por reclamación y € 20.000.000 anualidad
- B RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL
  - 1 Responsabilidad Civil Explotación
    - Límite: € 13.000.000 por siniestro y € 20.000.000 anualidad
  - 2 Responsabilidad Civil Patronal
    - Límite: € 13.000.000 por siniestro y € 20.000.000 anualidad
  - 3 Responsabilidad Civil Producto
    - Límite: € 13.000.000 por siniestro y € 20.000.000 anualidad

En Madrid, 12 de abril del 2024



David Heras  
Director General - Country Manager  
Hiscox España

33516703E Digitally signed by  
33516703E PAULA  
PAULA GAMEZ (R: W01856881)  
(R: W01856881) Date: 2024.04.12  
12:13:30 +01'00'

Por todo lo indicado anteriormente, la entidad BCD Travel, obtiene en este apartado una puntuación del 10%, ya que presenta una mejora en las coberturas por encima de las indicadas en el PPT.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ FCO. JAVIER CARMONA OLIVER	FECHA	25/06/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	9/10	

Se adjunta tabla con los criterios de valoración que depende de juicio de valor de forma detallada por licitador:

Puntuación máxima	Criterios que dependen de juicio de valor (45%)	BCD TRAVEL/GRUPO AVORIS
15%	<p>Memoria descriptiva de la ejecución del contrato en la que conste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del plan de ejecución. Dicho desarrollo habrá de ajustarse a lo exigido en los pliegos.</li> <li>- Relación material y medios técnicos que aportará la empresa licitadora para la ejecución del contrato.</li> <li>- Número de personas que destinará la empresa licitadora para llevar a cabo los trabajos objeto del concurso, indicando nombre y apellidos, titulación académica, cualificación y experiencia de dicho personal.</li> <li>- Red de oficinas y experiencia similar.</li> <li>- Disponibilidad de un número de teléfono para la atención técnica y especializada de los usuarios del servicio por parte de Sandetei.</li> </ul>	15
20%	<p>Se valorará especialmente el nivel de detalle (5%), adecuación a las condiciones del servicio (5%), precisión y claridad de la Memoria Descriptiva (5%).</p> <p>En este apartado se valorará la existencia de convenios específicos con cadenas hoteleras (10%), líneas aéreas (5%) u otras agencias de viajes (5%), que aseguren y doten de mayor calidad en los servicios objeto del contrato.</p> <p>Se valorará en las ofertas el grado de detalle de la calidad de los servicios ofertados acorde a las condiciones establecidas en el PPT.</p>	20
10%	<p>Mejora de la Póliza de seguros con coberturas de riesgo de viaje.</p> <p>Esta póliza debe asegurar como mínimo en pérdida o daño de equipajes, accidentes en hoteles, responsabilidad civil y accidentes en viajes.</p>	10
45%	<p>Se valorará positivamente la oferta del licitador que presente una mejor cobertura, en importe y número de eventualidades que puedan originarse en los viajes objeto del presente contrato, por encima del mínimo exigido en pliegos.</p>	45
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>		<b>45</b>

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MERCEDES BRACHO PEREZ	FECHA	25/06/2024
	FCO. JAVIER CARMONA OLIVER		
VERIFICACIÓN	Pk2jmVHE3CM5QAQSAC4YDKFW2KEGFH	PÁGINA	10/10

