



INFORME PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE VIAJES (EXpte. X20014)

1. OFERTAS RECIBIDAS

Para la contratación del servicio de gestión de viajes, se han recibido y admitido las siguientes ofertas:

- Avoris Retail Division S.L
- Azul Marino Viajes, S.L.U.
- Viajes Ecuador, S.A.
- Viajes El Corte Inglés S.A.
- Viajes Eroski, S.A.U

No se ha observado en ninguna de ellas incumplimientos de requisitos o de prescripciones técnicas, por lo que se valorarán de acuerdo a los criterios indicados en el cuadro de características del PCAP:

1. Servicio de gestión y contratación de viajes 20 %

Se valorará la capacidad para la prestación del servicio objeto del contrato de la oficina que atenderá el servicio (cercanía, estructura de personal, medios de comunicación y tramitación, especialización en empresas/instituciones y horario de atención), acuerdos o capacidad de interlocución con mayoristas, compañías y cadenas, sistemas de acceso a la información, reembolso de billetes no usados y servicio de gestión de visados.

2. Servicio de asistencia en viaje 20%

Se valorará el servicio de asistencia en viaje y concretamente los siguientes aspectos: estructura de soporte, horario, medios de comunicación y gestión, si el servicio es propio, compartido o subcontratado, servicios para el viajero, atención de incidencias, servicio de localización de personas en viaje, oficinas de tránsito para atención de viajeros y procedimientos.



2. SERVICIO DE GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE VIAJES

a) Avoris

Avoris atenderá el contrato desde su oficina de San Sebastián, especializada en empresas, con una estructura de un gestor de cuenta y 3 operadores en horario continuo de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 h.

Dispone de la plataforma Portal BCD para gestión de reservas y otras facilidades, con acceso para el cliente. Facilidades: gestión de solicitudes, facturación, reporting, gestión de documentación, localización de viajeros, planner (petición de viajes online), sistemas de optimización de reservas de vuelos y hoteles (Air Best Rates, Hotel Best Rates para búsqueda de mejores tarifas), gestión de visados, etc.

Avoris tiene acuerdo con numerosas cadenas de hoteles y compañías aéreas y pone ejemplo de algunas de ellas.

Explica su servicio de anulación y reembolso de billetes mediante la plataforma Amadeus, normalmente utilizada en el sector, que reporta mensualmente información de los billetes no volados y hace el seguimiento de reembolsos y control de caducidad de billetes.

Por último, desarrolla su servicio de gestión de visados, mediante el cual aporta información sobre los requerimientos de cada país de destino, e indica el procedimiento y la plataforma de gestión.

b) Azul Marino

Esta agencia dispone de oficina dedicada a empresas en San Sebastián con una estructura de una responsable del contrato y una técnico especialista en horario de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 19:00 h.

En la oferta de esta empresa y referido a la responsable del contrato indica (pág. 2):

Al estar ubicada en Pamplona, se de que todo funcione correctamente ya que además de ser la Directora General es a su vez, Directora de la Zona Norte.

No se entiende bien qué quiere decir en este párrafo, ya que está gramaticalmente mal escrito, parece que falta alguna palabra, pero lo que sí deducimos es que la responsable del contrato tiene su base en Pamplona y que su responsabilidad es toda la zona norte, por lo que su dedicación a este contrato será muy parcial.

Respecto de las herramientas o medios de comunicación y tramitación, indica que dispone de terminales conectados a la plataforma Amadeus y Web Low Cost y que tiene una herramienta propia AM Booking de gestión de reservas, herramienta de autoreservas SBT Azul Marino Business, Reporting AMBT, sistema de alertas y App para móvil.



Dice que tiene acuerdos con proveedores, pero no concreta.

Indica también que hará la gestión de reembolso de los billetes no usados y de obtención de visados (este se exige en el pliego) pero no explica nada concreto de ellos.

c) Viajes Ecuador

Viajes Ecuador atenderá el servicio desde su oficina de Bergara dedicada a empresas con una estructura de un gestor de cuenta y 3 operadores en horario de 9:00 a 19:00 h.

Respecto de la ubicación de esta oficina de atención en Bergara, entendemos que debe tener escasa penalización con respecto de las ubicadas en San Sebastián. Tal como se prevé en la concreción de este criterio de valoración, la cercanía de la oficina con respecto de la sede principal de la Diputación es un elemento a tener en cuenta ya que facilita la buena prestación del servicio, pero también hemos de tener en cuenta que la gestión del servicio se hará principalmente por vías telemáticas (teléfono, mail y web), por lo que se debe valorar este aspecto en este contexto, de tal forma que si bien aplicaríamos una notable penalización a una empresa que planteara atender el servicio desde 500 km de distancia (de hecho no cumpliría el compromiso de adscripción de medios), la penalización para este caso deber ser, tal como hemos explicado, muy menor.

Viajes Ecuador presenta en su proposición sus plataformas de acceso a la información y gestión que son, en términos generales equivalentes a las de Avoris.

Indica que dispone de acuerdos con más de 850 cadenas hoteleras y 215 compañías aéreas.

Desarrolla adecuadamente su solución para el reembolso de billetes no usados mediante la herramienta Amadeus y su servicio de gestión de visados.

d) Viajes El Corte Inglés

Esta empresa prestará el servicio desde su oficina ubicada en Amara. No explicita si esta oficina es de viajes de empresa, vacacional o mixta, pero por la información que aporta deducimos que es mixta, pero el equipo que propone es dedicado exclusivamente a empresas y está formado por un gestor de cuenta, que es el jefe de la delegación, y 6 técnicos de empresas, con un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h.

Dispone de una plataforma de gestión similar a las que proponen Avoris y Viajes Ecuador.

En cuanto a acuerdos con proveedores, indica 14 cadenas hoteleras y 13 compañías aéreas.



Como la anterior, desarrolla adecuadamente su solución para el reembolso de billetes no usados mediante la herramienta Amadeus y su servicio de gestión de visados.

e) Viajes Eroski

Viajes Eroski prestará el servicio desde un centro ubicado en San Sebastián con un equipo formado por un gestor de cuenta y 3 operadores, con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 h.

Dispone de plataformas de gestión similares a las que proponen Avoris, Viajes Ecuador y Viajes El Corte Inglés, con las cuales coincide también en su solución de gestión de reembolsos de billetes no volados y de obtención de visados.

En cuanto a acuerdos con proveedores, cita múltiples cadenas hoteleras, pero no detalla, y 290 compañías aéreas, aunque tampoco concreta.

f) RESUMEN

Haciendo una valoración de menor a mayor, es claro que la primera oferta en esta clasificación sería la de **Azul Marino**. En la propuesta de esta empresa destaca negativamente su mínima aportación de operadores, solo una persona, que consideramos una dotación muy escasa, sin que tampoco se explique en la oferta cómo cubrirá las lógicas ausencias de esta persona por vacaciones u otras causas. Hay que tener en cuenta que entre las labores de la gestora de cuenta, que desarrolla en su oferta, no está la operativa de la gestión de viajes y que esta persona es la responsable de zona y se encuentra en otra oficina, concretamente en Pamplona.

Su horario de atención es también menos adecuado, ya que, aunque cumple el mínimo exigido en el PPT incluso con una hora de más a la tarde, no cubre la franja de 13:00 a 15:00 h que sí cubren el resto de licitadoras y que es una franja en la que las oficinas de la Diputación están operativas.

Es también muy deficiente su oferta en los apartados de acuerdos con proveedores, reembolso de billetes no volados y gestión de visados.

El resto de empresas presentan una propuesta en lo que respecta a este criterio muy similar.

Todas presentan plataformas de gestión y acceso a la información potentes y amplias con un uso generalizado de la plataforma Amadeus que es la habitual en el sector. Nuestra valoración es igual para las cuatro agencias e igual ocurre en los servicios de reembolso de billetes no usados y gestión de visados.

En cuanto a los acuerdos con proveedores, los datos que aportan las empresas son diferentes en cuanto al detalle, pero con los datos que aportan llegamos a la conclusión



de que las cuatro tienen amplios acuerdos con cadenas hoteleras y compañías aéreas, entre otras razones porque las cuatro son empresas muy implantadas en el sector.

En cuanto a la ubicación de la oficina de atención, solo **Viajes Ecuador** tiene la oficina fuera de San Sebastián, concretamente en Bergara, pero, tal como hemos indicado anteriormente, es una cuestión que la valoramos, pero con escasa penalización.

En cuanto a los operadores disponibles, tres de las agencias coinciden en disponer de un gestor de cuenta y tres operadores y solo **Viajes El Corte Inglés** destaca al tener 6 operadores dedicados a empresas, si bien para hacer una valoración más exacta deberíamos considerar el ratio nº operadores / nº de usuarios, dato que es imposible obtener o al menos sería poco fiable.

Por último, en cuanto al horario, hay también una gran coincidencia con una pequeña diferencia entre unos y otros que es prácticamente despreciable, ya que el mínimo común de las cuatro, de 9:00 h a 18:00 h, cubre muy bien nuestras necesidades.

En definitiva, como se desprende de las ofertas de estas cuatro empresas, del extracto que hemos hecho en nuestra exposición y de este último resumen, podemos concluir que las cuatro propuestas son muy similares con muy leves diferencias. Por esto, proponemos las siguientes puntuaciones sobre 20:

Empresa	Servicio de gestión de viajes
	Puntos s/20
Avoris	19,50
Azul Marino	5,00
Viajes Ecuador	19,00
Viajes El Corte Inglés	20,00
Viajes Eroski	19,50



3. SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES

a) Avoris

Esta empresa dispone de servicio propio para atención de emergencias con cobertura 24 horas, con dos centros ubicados en Madrid y Barcelona con 28 agentes, de forma que uno puede complementar al otro en caso de caída del servicio.

Dispone de facilidades de información de viajeros en una zona geográfica, de detección en caso de catástrofes u otras incidencias, servicio de alertas, localización de viajeros, tracking, App viajero, etc. El desarrollo que hace en su oferta de estos servicios es amplia y entendemos que ofrece una cobertura muy completa de atención de incidencias y asistencia en viaje.

Presenta en su oferta las oficinas de tránsito disponibles, entendiéndose como tales las ubicadas en puntos estratégicos de paso como estaciones de trenes y autobuses y aeropuertos. Relaciona 32 oficinas, pero es de destacar que todas están en estaciones de trenes o autobuses, ninguna en aeropuertos y ninguna en el extranjero.

b) Azul Marino

Esta empresa dispone de servicio de emergencia propio en Madrid con una dotación de 2 personas.

Dispone de soluciones como App para el viajero, alertas y localización de viajeros, pero prácticamente no las desarrolla en su oferta, solo las cita.

No indica que disponga de oficinas de tránsito para atención de viajeros.

c) Viajes Ecuador

Viajes Ecuador cuenta con un servicio propio en Madrid para atención de emergencias y cobertura 24 horas. No indica el número de agentes disponibles. Los agentes cuentan con la misma información que la oficina de gestión de forma que pueden acceder a la información completa del viaje.

Las soluciones para el viajero son equivalentes a las indicadas por Avoris y las explica adecuadamente.

En cuanto a las oficinas de tránsito para atención al viajero, relaciona varias categorías. Tal como hemos comentado en el caso de Avoris, entendemos que se deben considerar como oficinas de tránsito aquellas que están situadas en puntos de paso o tránsito, como son los medios de transporte, pero no las delegaciones u oficinas que las agencias puedan tener repartidas por el mundo, si bien es cierto de que en caso de necesidad un viajero podría acudir a ellas para recibir asistencia, pero entendemos que no pueden considerarse estrictamente como de tránsito.



Viajes Ecuador detalla los siguientes grupos:

- Centros especializados de servicio a empresas (España): entendemos que no pueden considerarse como oficinas de tránsito.
- Oficinas propias Globalia en aeropuertos nacionales (20): entendemos que sí pueden considerarse como oficinas de tránsito.
- Oficinas propias internacionales: entendemos que solo pueden considerarse las ubicadas en aeropuertos (13).
- Oficinas asociadas internacionales: se trata de oficinas del grupo internacional GlobalStar, en el que se integra Viajes Ecuador; creemos que no pueden considerarse oficinas de tránsito, ya que no se indica dónde se encuentran y no se justifica que puedan actuar como oficinas de tránsito de Viajes Ecuador.
- Red internacional de corresponsales: mismo tratamiento que las anteriores.

d) Viajes El Corte Inglés

Viajes El Corte Inglés dispone de un servicio de asistencia en viaje centralizado en Madrid con un equipo de 14 agentes con acceso a la información del viaje con planes de contingencia y protocolos de actuación para situaciones de especial criticidad (emergencias). Cuenta con App para el viajero (Intraveling) con servicio de alertas, acceso a itinerarios, mapas, trayectos recomendados y datos de interés del destino, check-in online, etc. Consideramos que es una solución equivalente a las anteriores.

Dispone también de la herramienta Tripcare de localización de viajeros.

En cuanto a oficinas de tránsito, indica 5 en estaciones de tren, 3 en aeropuertos y 3 en recintos feriales, todas en España.

e) Viajes Eroski

Viajes Eroski cuenta también de un servicio propio de atención 24 horas. Indica en su oferta que este servicio atenderá las incidencias en viaje relativas a gestión del transporte (cambios de horarios, pérdida de conexiones, emisión de billetes), hoteles (ampliación de estancias, cambios de hotel), alquiler de coches, urgencias médicas o de seguridad y otras que puedan surgir.

La oferta de esta empresa no está ordenada de acuerdo a los criterios de adjudicación y a los conceptos que se concretan en los pliegos para cada criterio, lo cual dificulta su valoración, pero de la lectura de la propuesta no vemos más información relativa a los aspectos que se deben valorar en este criterio y que, como hemos dicho, se detallan en el PCAP.



f) RESUMEN

Siguiendo el mismo procedimiento de valoración que en el criterio anterior (de menos a más), se situarían en primer lugar las ofertas de **Azul Marino** y **Viajes Eroski** principalmente por la escasa información que aportan sobre los aspectos a valorar en este criterio.

A continuación, con las diferencias que indicamos, se situarían las otras tres que tienen muchos elementos comunes, principalmente los servicios y herramientas de asistencia que ponen a disposición del viajero.

Destaca positivamente la propuesta de **Avoris** ya que dispone de dos centros de atención, lo que da una mayor garantía de atención, y una mayor dotación. Tiene 32 oficinas de tránsito, pero con la peculiaridad de que todas las que cita son de transporte terrestre y ninguna en el extranjero.

Por su parte, **Viajes Ecuador** destaca positivamente por tener una mejor red de oficinas de tránsito, pero no aporta información sobre la dotación de su Call Center y **Viajes El Corte Inglés** se situaría en un punto intermedio con un Call Center con una dotación de 14 agentes y una red más limitada de oficinas de tránsito.

En cualquier caso, entendemos que las ofertas de estas tres empresas son bastante equivalentes por lo que proponemos no marcar diferencias notables.

Proponemos las siguientes puntuaciones sobre 20:

Empresa	Servicio de asistencia en viaje
	Puntos s/20
Avoris	20,00
Azul Marino	5,00
Viajes Ecuador	18,00
Viajes El Corte Inglés	19,00
Viajes Eroski	5,00



4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Empresa	Servicio de gestión de viajes	Servicio de asistencia en viaje	TOTAL
	Puntos s/20	Puntos s/20	Puntos s/40
Avoris	19,50	20,00	39,50
Azul Marino	5,00	5,00	10,00
Viajes Ecuador	19,00	18,00	37,00
Viajes El Corte Inglés	20,00	19,00	39,00
Viajes Eroski	19,50	5,00	24,50

San Sebastián, 18 de febrero de 2021

EL JEFE DE SERVICIOS GENERALES

Fdo.: Francisco José Pérez Domingo

