INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN. SOBRE ELECTRÓNICO Nº2. MEMORIA TÉCNICA. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA CENTRO DE ESTUDIOS ANDALUCES M.P. Expte.: 057/25

A continuación, se relacionan las empresas licitadoras que continúan en el procedimiento, para la valoración de las memorias técnicas aportadas en el sobre 2, donde se desarrolla el contenido de la oferta describiendo los medios para la ejecución de los servicios objeto del contrato conforme a los requisitos solicitados en la cláusula 14.2 del PCAP:

	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	CIF/NIF
1	AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.	B07012107
2	VB GLOBAL GROUP S.L.	B83782284

Según los criterios estipulados en el pliego alcanzarán una cuantificación máxima de **25 puntos:**

Conforme al artículo 146.3 de la Ley 9/2017, para ser admitidos a la valoración global, se exigirá que en los criterios que dependen de un juicio de valor, los licitadores alcancen un umbral mínimo de 14,5 puntos sobre los 25 posibles.

Metodología de trabajo: Operativa del servicio, incluyendo la comunicación propuesta con la Fundación; medios, canales, operativa de gestión del servicio, adaptación al caso concreto, agilidad, medios de pago y dedicación del personal al contrato (**15 puntos**)

Metodología para la resolución de incidencias: Operativa para la resolución de incidencias que puedan surgir en el desarrollo del servicio. (**5 puntos**)

Servicio de atención al cliente: descripción del servicio ofrecido por el licitador, plazos de actuación etc… (**5 puntos**)

AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.:

La licitadora que pertenece al grupo de empresas BCD Travel, pesenta una memoria técnica adecuada a todas las exigencias del pliego, con 18 páginas de desarrollo exhaustivo.

VALORACION Y PUNTUACION DE LA OFERTA: Atendiendo a la calidad del servicio ofrecido por la agencia de viaje se evalúa en función de varios factores clave que garantizan una experiencia óptima para nuestras necesidades.

La metodología de trabajo está detallada en fases bien descritas en cuanto a la implementación, gestión de perfiles, gestión de reservas, diferenciando exhaustivamente entre gestión de servicios aéreos. Gestión de medios de transporte. Y servicios de alojamiento.

Detalla especialmente, la secuencia de actividades para la gestión de una reserva el proceso de emisión de documentos, así como soluciones de prepago.

De otro lado, en cuanto a los Recursos Humanos adscritos a la ejecución del contrato el equipo propuesto, está compuesto por 5 personas., un responsable del servicio, un gestor de cuentas y tres operadores seniors.

Las funciones y el perfil profesional de todos los integrantes están definidos detalladamente.

La capacidad operativa de la agencia atendiendo a su infraestructura y recursos, amplios al formar parte de un grupo de empresas, presenta una forma óptima para gestionar de forma eficiente los viajes que requiere La Fundación.

Analizamos también la capacidad de personal tanto a la hora de su trabajo en el día a día como la capacidad de reacción en escenarios de necesidad de urgencias o 24 horas.

Valoramos muy positivamente el sistema de reservas mediante Amadeus y otros sistemas como Galileo y Sabre ó Movelia.

Gestor de cuenta y perfil de viajero. Memoria técnica muy detallada. Se revisa el uso de plataformas digitales para la reserva y gestión de viajes, la integración con sistemas de pago seguros, la disponibilidad de aplicaciones móviles y herramientas que faciliten la experiencia del viajero.

Especialmente destacable es el seguro de viajes, con una amplia cobertura en accidentes, asistencia, imprevisto y equipajes para los desplazamientos sin coste para La Fundación.

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PUNTUACIÓN		
Metodología de trabajo (hasta 15 puntos)	Operativa del servicio	5		
	medios, canales, operativa de gestión del servicio	5		
	adaptación al caso concreto, agilidad, medios de pago y dedicación del personal al contrato	5		

Metodología para la resolución de incidencias (hasta 5 puntos)	Operativa para la resolución de incidencias que puedan surgir en el desarrollo del servicio	4		
Servicio de atención al cliente (hasta 5 puntos)	descripción del servicio ofrecido por el licitador, plazos de actuación	5		

Puntuación asignada: 24 puntos

VB GLOBAL GROUP S.L.

Presenta una memoria técnica adecuada a las exigencias del pliego, que consta de seis folios en los que se detalla, de forma suficiente la metodología de trabajo, de resolución de incidencias y de atención al cliente de forma satisfactoria.

VALORACION Y PUNTUACION DE LA OFERTA:

Detalla todo lo referente al perfil de viajero, sistema de reservas vía Amadeus que valoramos especialmente, siendo el medio de trabajo preferentemente por mail.

El equipo de trabajo que ofrece para la ejecución del contrato está formado por un responsable del servicio (jefe de equipo) y un gestor de cuenta (consultor de viajes).

El servicio 24 horas lo conforma 3 personas. Se considera la rapidez y eficacia en la gestión de reservas, modificaciones y cancelaciones, así como en la asistencia en caso de imprevistos durante los viajes.

La atención al cliente cuenta con un sistema de alerta, por medio de envíos de correos electrónicos en tiempo real. A demás, cuenta con un sistema de gestión de incidencias como herramienta de registro y seguimiento. Plantea un plazo de respuesta de 4 horas del equipo de emergencias fuera del horario habitual.

CRITERIOS	SUBCRITERIOS	PUNTUACIÓN		
Metodología de trabajo (hasta 15 puntos)	Operativa del servicio	5		
	medios, canales, operativa de gestión del servicio	4		

	adaptación al caso concreto, agilidad, medios de pago y dedicación del personal al contrato	4		
Metodología para la resolución de incidencias (hasta 5 puntos)	Operativa para la resolución de incidencias que puedan surgir en el desarrollo del servicio	4		
Servicio de atención al cliente (hasta 5 puntos)	descripción del servicio ofrecido por el licitador, plazos de actuación	4		

Puntuación asignada: 21 puntos

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

La comisión de valoración

HERNANDEZ GARCIA MARIA - 77808258V

Firmado digitalmente por HERNANDEZ GARCIA MARIA - 77808258V
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, serialNumber=IDCES-77808258V, givenName=MARIA, sn=HERNANDEZ GARCIA, cn=HERNANDEZ GARCIA MARIA - 77808258V
Fecha: 2025.03.17 22:00:43 +01'00'