

INFORME VALORATIVO OFERTAS RECIBIDAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTEGRAL DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PROPIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).

Expediente: C101-01AF-0625-0053

Código CPV: 63510000-7

A continuación, se procede al análisis técnico de las ofertas presentadas por parte de las empresas Viajes El Corte Inglés S.A. (en adelante Viajes El Corte Inglés), VB Global Group S.L. (en adelante VB Group) e Integración Agencias de Viajes, S.A. (en adelante IAG7 Viajes) para la contratación del servicio de agencia de viajes por procedimiento abierto.

DOCUMENTOS REQUERIDOS EN SOBRE B CONFORME ANEXO I DEL PCP
--

Se detalla, a continuación, documentación requerida en sobre B conforme al apartado 8.A. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares:

- Propuesta técnica detallada con una extensión máxima de 50 páginas, incluido resumen ejecutivo de máximo 2 páginas con aspectos más destacables de la propuesta. Incluido todo lo solicitado en Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Explicación servicio de urgencia o emergencia adecuado con justificación expresa de estar reconocida por la Confederación Española de Agencias de Viajes. Máximo 2 páginas.
- Explicación detallada de transparencia de costes. Máximo 2 páginas.
- Número de personas que destinará la empresa licitadora para llevar a cabo los trabajos objeto del contrato y plan de trabajo previsto según requerido en Pliego de Prescripciones Técnicas. Perfil, currículo y experiencia del personal dedicado. Máximo 2 páginas.
- Explicación operativa internacional para gestionar cualquier servicio incluido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Máximo 2 páginas.

Tras estudio de la documentación aportada por las empresas licitadoras, se concluye que todas cumplen con los requisitos de documentación del sobre B, según se indica a continuación:

1. Propuesta técnica detallada (máximo 50 páginas, con resumen ejecutivo de 2 páginas)

- **Viajes El Corte Inglés:**

Presenta una propuesta técnica extensa y desarrollada, con resumen ejecutivo incluido al inicio y claramente separado. La extensión total del documento está dentro del límite permitido.



- **VB Group:**

También incluye resumen ejecutivo de 2 páginas al inicio y el cuerpo principal de la propuesta se mantiene dentro del límite de 50 páginas. Se identifican con dificultad las secciones solicitadas.

- **IAG7 Viajes:**

La propuesta incluye contenido técnico que aborda diversos aspectos requeridos, si bien no se presenta un resumen ejecutivo identificado de forma explícita como apartado independiente

2. Explicación del servicio de urgencia o emergencia y reconocimiento por CEAV (máximo 2 páginas)

- **Viajes El Corte Inglés:**

Se describe el Servicio de Urgencias a Empresas (SUE) y se hace referencia a su pertenencia a CEAV, aunque no se adjunta certificación literal, se asume por notoriedad. La explicación está ajustada a la extensión solicitada.

- **VB Group:**

Incluye un bloque dedicado al servicio de urgencias, donde se especifica la atención 24h y los mecanismos de actuación. Se menciona indirectamente la pertenencia a CEAV, aunque tampoco se acredita documentalmente.

- **IAG7:**

La propuesta describe procedimientos específicos para la atención urgente, alineados con lo establecido en el pliego. Por otra parte, no se hace referencia expresa a la pertenencia a la CEAV, aunque analizando por otros medios se identifica que sí pertenece.

3. Explicación de la transparencia de costes (máximo 2 páginas)

- **Viajes El Corte Inglés:**

Expone de forma clara su sistema de transparencia, justificación de tarifas y entrega de documentación asociada a cada reserva. Incluye procedimientos de revisión y validación de precios.

- **VB Group:**

Presenta una descripción general del procedimiento de facturación y control de gastos. Incluye medidas de control y accesibilidad a la trazabilidad de precios. No presenta un apartado específico titulado "Transparencia de costes", ni dedica un bloque concreto a detallar cómo se estructurarán, desglosarán o reportarán los costes de los servicios prestados.

Sin embargo, aparecen referencias indirectas a esta cuestión en dos apartados de su propuesta:

- En la introducción de la propuesta técnica, se indica que disponen de un sistema de reporting y que el Departamento de Consultoría realiza análisis del consumo, seguimiento de acuerdos, informes de evolución de cuenta, etc.

Esto puede interpretarse como una herramienta indirecta para aportar trazabilidad del gasto, pero no se explica de forma concreta cómo se garantizará la transparencia individual de cada factura o expediente.

- En la sección de sistemas de gestión y soporte operativo, se describe la existencia de plataformas propias, pero no se concreta si estas plataformas permiten desglose de precios, comparativa de tarifas, o generación de justificantes para fiscalización interna.



Así, puede entenderse que existe un mínimo enfoque a la trazabilidad, pero la ausencia de un desarrollo específico sobre transparencia de costes implica un cumplimiento parcial o limitado del Pliego.

- **IAG7:**

La propuesta incluye referencias a aspectos vinculados con la transparencia de costes en distintos apartados, aunque no se presenta como una sección claramente delimitada ni en un documento específico ajustado al formato previsto de dos páginas. La información, si bien presente, podría haberse estructurado de forma más precisa conforme a los requisitos establecidos.

4. Número de personas asignadas, plan de trabajo, perfiles y experiencia (máximo 2 páginas)

- **Viajes El Corte Inglés:**

Describe con claridad los perfiles técnicos, cargos y funciones, así como la disponibilidad de un equipo implantado. Se incluyen referencias a experiencia previa y organigrama operativo.

- **VB Group:**

Se describen los profesionales asignados, con su experiencia y funciones. Se incluye plan de trabajo con calendario operativo y fases de seguimiento.

- **IAG7:**

Se detallan suficientemente las funciones y el personal asignado. Se incluye un flujograma de trabajo. Se presenta una descripción general del equipo.

5. Explicación operativa internacional (máximo 2 páginas)

- **Viajes El Corte Inglés:**

Describe la operativa internacional mediante su red de agencias asociadas y acuerdos con proveedores globales. Se detalla la asistencia 24h para viajeros en el extranjero.

- **VB Group:**

Indica su capacidad de gestión internacional a través de acuerdos y alianzas con proveedores en múltiples destinos.

- **IAG7:**

Hace referencia a su cobertura internacional, pero no justifica con claridad operativa propia ni medios concretos.

PROPOSICIONES QUE NO SE AJUSTAN A LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.
--

Dentro del apartado de referencia, se considera que las ofertas presentadas por parte de las empresas licitadoras **VB GROUP, IAG7 y VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A.** CUMPLEN con las especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, conforme a los criterios definidos por Turismo y Deporte de Andalucía, para garantizar un servicio integral de gestión de viajes que responda con eficacia, solvencia operativa y atención personalizada a las necesidades institucionales. Estas propuestas aseguran un nivel de calidad técnica alineado con los estándares exigidos por la EPGTDA, incluyendo herramientas de control, soporte 24h, personal cualificado y compromiso con la transparencia y sostenibilidad.



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN POR APLICACIÓN DE UN JUICIO DE VALOR SEGÚN ANEXO II.

1.- GESTIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL. Máximo 30 puntos.

VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 28 PUNTOS

La propuesta técnica presentada por **Viajes El Corte Inglés, S.A.** se ajusta rigurosamente a los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, aportando un modelo de desarrollo, organización y cobertura que garantiza una **gestión integral del servicio** conforme a los estándares requeridos por la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía.

En particular, se destaca que la empresa ofrece el **establecimiento de un implant físico en las instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía**, con atención directa de **lunes a viernes, en horario de 9:00 a 18:00**, en cumplimiento específico del punto 13 del objeto del contrato. Esta atención se refuerza mediante el soporte del [REDACTED] y la implicación de su **oficina MICE**, aportando un modelo de atención integral, directa y bien dimensionada para cubrir tanto la operativa diaria como las actividades de mayor complejidad.

En lo relativo al acceso a billetes de transporte, la empresa integra la [REDACTED] para la gestión de reservas, permitiendo la contratación de vuelos con cualquier aerolínea operativa, incluyendo tarifas dinámicas, negociadas y de clase business. Este sistema se complementa con el uso de [REDACTED], lo que garantiza una **plena conectividad con el mercado aéreo** y una operativa flexible adaptada a las necesidades de la entidad.

En cuanto a alojamientos, Viajes El Corte Inglés cuenta con la herramienta [REDACTED], que gestiona acuerdos preferenciales con más de **300.000 establecimientos a nivel mundial**, lo que aporta condiciones ventajosas y capacidad de reserva inmediata. El acceso a servicios complementarios como **alquiler de vehículos, trenes, traslados privados, restaurantes y sedes para eventos** se articula mediante una **red contrastada de proveedores**, apoyada por una **estructura territorial sólida** con más de **75 oficinas en Andalucía** y personal implantado en sede.

Desde el punto de vista de **infraestructura y recursos humanos**, la empresa asigna al contrato un equipo técnico estable, con **funciones distribuidas entre reservas, seguimiento, atención de incidencias y gestión de servicios MICE**, todo ello gestionado mediante su sistema interno [REDACTED], que permite el control integral del ciclo de servicio. Este enfoque se completa con un **servicio 24 horas prestado a través del [REDACTED]**, con protocolos específicos de actuación en situaciones excepcionales.

Finalmente, la propuesta garantiza la **capacidad de contratar cualquier tipo de servicio previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas**, incluyendo aerolíneas, venues, operadores locales o servicios de restauración, gracias a su implantación nacional, su estructura tecnológica avanzada y sus acuerdos con proveedores tanto nacionales como internacionales. Todo ello configura una **solución robusta, segura y plenamente alineada con los requerimientos funcionales y operativos** de la EPGTDA.

VB GROUP. 7 PUNTOS

La propuesta presentada por **VB Group** recoge un planteamiento general del servicio que contempla los aspectos esenciales de la operativa requerida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, incluyendo el acceso a los principales servicios de transporte, alojamiento, traslados, alquiler de vehículos y atención a eventos. Se describe una estructura de servicio articulada a través de una central de



operaciones y un modelo mixto presencial-remoto. Esta estructura representa una limitación relevante a un aspecto clave para la organización.

En relación con la gestión de servicios de transporte, la empresa afirma contar con conexiones a múltiples canales de reserva y una red internacional de proveedores para billetes aéreos, ferroviarios y otros desplazamientos, si bien no se especifican las herramientas tecnológicas concretas que lo soportan ni se aportan detalles sobre plataformas como GDS o sistemas de autogestión. Respecto al alojamiento, se mencionan acuerdos con cadenas hoteleras y bancos de camas, sin describirse de forma detallada el volumen, cobertura o condiciones preferentes que puedan derivarse de esos acuerdos.

El acceso a servicios complementarios como traslados, alquiler de vehículos o restauración se integra dentro de la capacidad operativa general del grupo, si bien no se detalla de manera específica la red de proveedores que se emplearía ni su cobertura territorial en Andalucía o a nivel internacional. En relación con los recursos humanos, la propuesta contempla un equipo compuesto por personal de producción, seguimiento del servicio y control de calidad. No obstante, no se aporta información suficientemente precisa respecto a la dedicación exclusiva de personal al contrato ni sobre su presencia física en la sede de la entidad contratante, aspectos que el Pliego valora especialmente para garantizar una operativa alineada con las necesidades de la EPGTDA.

En lo referente a la organización interna, se prevé un modelo de atención centralizada con canales de comunicación activos 24/7, aunque no se identifican con claridad protocolos operativos diseñados específicamente para la Empresa Pública ni herramientas concretas para la trazabilidad de los servicios solicitados.

En conjunto, la propuesta presentada por VB Group recoge de forma general los elementos esenciales del servicio, pero no detalla algunos mecanismos clave que permitirían verificar con mayor claridad la adecuación de su operativa a los requisitos técnicos específicos del contrato, especialmente en lo relativo a la atención presencial y personalizada desde las propias instalaciones de la EPGTDA.

IAG7 VIAJES. 7 PUNTOS

La propuesta técnica presentada por IAG7 Viajes recoge diversos aspectos vinculados a la operativa general del servicio, incorporando referencias a la estructura organizativa y a la asignación de personal. No obstante, se observan ciertos elementos de ambigüedad que dificultan una interpretación plenamente alineada con el nivel de concreción previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En particular, aunque se menciona la posibilidad de atención presencial, no queda plenamente acreditado que dicha presencia se mantenga de forma continuada en la sede de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte de Andalucía, aspecto considerado relevante para el adecuado desarrollo del contrato.

En primer lugar, la oferta alude a la prestación del servicio a un cliente denominado "DYT", indicando que:

"IAG7 Viajes prestará servicio a DYT desde sus oficinas centrales de Madrid, ubicadas en la Calle Doctor Esquerdo 136, 6ª planta (Madrid)".

Además de que en esa frase da a entender que el servicio se presta desde Madrid, se hace referencia a "DYT" siglas que no coinciden con la Empresa Pública, por lo que no se puede establecer de forma inequívoca que se trata de Turismo y Deporte de Andalucía.



Por otra parte, aunque se afirma que:

“El modelo en el que prestará servicio IAG7 a DYT será de Implant [...]”.

Esta expresión resulta ambigua y contradictoria, ya que en el mismo epígrafe se señala que el servicio se prestará desde la oficina central de Madrid. Es decir, que en relación a que vaya a haber alguna persona de IAG7 trabajando físicamente en las instalaciones de la Empresa Pública, indicar que hay contradicciones, porque en un momento de su oferta dicen que prestan el servicio desde Madrid y en otro indican que será en la oficina. Estas contradicciones no permiten evaluar positivamente este aspecto.

Respecto al acceso a servicios, la oferta hace mención a la gestión integral de billetes de avión, tren y alojamientos a través de una estructura interna basada en su Business Travel Center. No obstante, no se detallan herramientas concretas de reserva como plataformas GDS, ni sistemas que permitan garantizar la disponibilidad en tiempo real o el acceso inmediato a tarifas preferentes o dinámicas. Tampoco se describe de forma clara la red de acuerdos hoteleros, ni se aportan cifras o plataformas que respalden la capacidad operativa nacional o internacional. En términos generales, el nivel de detalle ofrecido resulta claramente inferior al presentado por otras ofertas concurrentes.

En cuanto a medios personales, se menciona un equipo multidisciplinar ubicado en Madrid, compuesto por perfiles de atención, gestión de eventos y reporting. Sin embargo, únicamente se indica que el account manager es responsable del Departamento de Empresas en Málaga y no se especifica cuántas personas se destinarán en exclusiva al contrato, ni se aporta una planificación clara del personal disponible para cubrir necesidades específicas del servicio (como acumulación de peticiones, seguimiento MICE o receptivo institucional). La propuesta tampoco incluye un organigrama funcional del equipo asignado ni un plan de trabajo específico adaptado a la operativa de Turismo y Deporte de Andalucía, como se requería.

En resumen, la propuesta de IAG7 Viajes incorpora elementos que permiten valorar su estructura operativa y capacidad de gestión, si bien presenta ciertas limitaciones en cuanto al grado de concreción requerido para este apartado.

En particular, no se aporta una justificación clara y verificable sobre la presencia física de un implant en las instalaciones de la Empresa Pública, aspecto considerado de especial relevancia por el Pliego para asegurar una atención directa, ágil y personalizada.

La ausencia de elementos más detallados en este sentido reduce el grado de adecuación de la propuesta a los estándares de calidad, seguridad y operatividad exigidos, lo que afecta de manera significativa a la valoración global de este criterio.

Esta falta de definición introduce cierta dificultad a la hora de valorar con precisión el grado de adecuación de la propuesta a las necesidades específicas de la EPGTDA, especialmente teniendo en cuenta que se trata de una empresa que ha gestionado previamente este contrato y que, por tanto, habría podido aportar un mayor nivel de detalle en cuanto a procedimientos y metodologías ya contrastadas en el marco de la operativa interna del organismo.

2.- TIEMPO DE RESPUESTA Y OPERATIVA ESPECÍFICA. Máximo 10 puntos.

VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 10 PUNTOS

La oferta técnica de Viajes El Corte Inglés presenta una operativa altamente estructurada que garantiza una **respuesta ágil, personalizada y eficaz** en la gestión diaria de las solicitudes de servicios. La propuesta establece con claridad el funcionamiento de su modelo organizativo, en el que se articula un **interlocutor único**, que actúa como punto de coordinación y enlace directo con



la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía (EPGTDA), complementado por un equipo operativo distribuido en diferentes niveles de atención.

En lo referente al **modelo de funcionamiento diario**, la agencia pone a disposición de la entidad contratante la plataforma de gestión interna [REDACTED], a través de la cual se centralizan y supervisan todas las solicitudes, confirmaciones, incidencias y reportes. Este sistema está conectado, además, con las herramientas de reserva [REDACTED] lo que **facilita el seguimiento en tiempo real** de cada expediente y asegura una trazabilidad completa.

De especial valor resulta la **propuesta de personal implantado en exclusiva** en la sede de la EPGTDA, lo que permite una atención presencial continuada, en horario de mañana y tarde, que refuerza la inmediatez en la resolución de solicitudes y mejora la interlocución directa. Esta figura se complementa con un equipo de back office asignado específicamente al contrato, preparado para absorber picos de trabajo, momentos de alta demanda o circunstancias excepcionales, garantizando en todo momento la calidad del servicio.

Asimismo, la empresa ofrece **servicio de atención telefónica directa**, así como atención por correo electrónico con acuse de recibo y registro digital de incidencias. La plataforma permite además el almacenamiento y recuperación de itinerarios, historial de servicios y personalización de perfiles de viajero, lo que facilita la preparación de futuras reservas y la continuidad operativa.

Cabe destacar también la existencia de un [REDACTED] que puede ser personalizado para Turismo Andaluz, desde el cual los usuarios autorizados podrán acceder de forma segura al sistema de reservas, consulta de itinerarios, emisión de documentos de viaje y descarga de informes. Esta funcionalidad constituye un elemento de valor añadido alineado con los principios de eficiencia y control institucional.

En conjunto, la propuesta de VECISA refleja una operativa sólida y una clara orientación a la calidad del servicio, apoyada en medios técnicos avanzados, recursos humanos exclusivos y protocolos de respuesta eficaces. Estos elementos aseguran un alto nivel de disponibilidad, inmediatez y seguimiento, en consonancia con las necesidades funcionales de la EPGTDA.

Sin duda alguna, es la mejor de las ofertas presentadas en este sentido, tanto en el fondo como en la forma.

VB GROUP. 7 PUNTOS

VB Group plantea una operativa centrada en la **agilidad de respuesta**, a través de:

- Un **interlocutor único** asignado a la cuenta, con atención multicanal (teléfono, correo, WhatsApp).
- **Un equipo de back office de seis personas**, que garantiza cobertura continua.
- Funcionamiento **24/7**, con personal propio fuera de horario laboral.
- Uso de **plataforma tecnológica propia**, que permite gestionar expedientes, perfilar viajeros y centralizar documentación e itinerarios.

No se menciona la creación de un **portal corporativo personalizado** para la entidad ni un sistema software externo homologado, pero la propuesta cumple en su estructura con los elementos exigidos para este criterio.

IAG7 VIAJES. 10 PUNTOS

La propuesta de IAG7 contiene un desarrollo específico, detallado y bien estructurado sobre la gestión operativa del servicio para Turismo y Deporte de Andalucía, incluyendo compromisos en tiempos de respuesta, asignación de recursos humanos, cobertura y trazabilidad.



✓ Interlocutor único y personal exclusivo Se asigna un Account Manager ubicado en la región de la sede de Turismo y Deporte de Andalucía, actuando como interlocutor único y responsable de toda la coordinación operativa, control de calidad, comunicación y facturación.

Además, se indica que el equipo técnico prestará servicios presenciales en las oficinas de la entidad, lo cual sí responde al apartado 13 del Pliego. Se garantiza también su sustitución en caso de ausencia, lo que refuerza la estabilidad del servicio.

✓ Operativa diaria y refuerzo en picos de trabajo Se detalla un equipo de back-office multidisciplinar que actúa como refuerzo en momentos de acumulación de solicitudes o eventos especiales. En situaciones urgentes o VIP, se activa un protocolo de tramitación prioritaria.

✓ SLA personalizado con compromisos medibles Incluye compromisos muy claros, entre ellos:

- Respuesta a correos electrónicos en menos de 1h (máx. 1h 15m).
- Atención telefónica en menos de 120 segundos.
- Facturación en menos de 24h.
- Registro y seguimiento de incidencias.
- Análisis del cumplimiento de la política de viajes.
- Reporting dinámico en tiempo real con acceso para el responsable del contrato.
- Herramientas y trazabilidad.
- La propuesta señala la disponibilidad de herramientas de control, sistema de informes y KPIs alineados con el servicio, lo que garantiza seguimiento continuo y calidad medible.

3.- PROPUESTA DE SERVICIOS VIP PARA PETICIONES URGENTES Y PRIORITARIAS. **Máximo 10 puntos.**

VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 10 PUNTOS

La propuesta técnica presentada por Viajes El Corte Inglés contempla un enfoque específico para la atención de servicios urgentes y prioritarios, diferenciados del flujo ordinario de gestión, y adaptados a las necesidades institucionales de la EPGTDA. Esta operativa especial se dirige a cubrir con agilidad y solvencia aquellas situaciones que requieren una respuesta inmediata y un tratamiento preferente, como pueden ser desplazamientos de altos cargos, delegaciones oficiales o invitados internacionales de especial relevancia.

La agencia dispone de un circuito de atención reforzada que se articula a través de su **Servicio de Urgencias a Empresas (SUE)**, operativo las **24 horas del día, los 365 días del año**, con personal especializado en reprogramación de servicios, resolución de incidencias y activación de servicios alternativos en situaciones críticas. Este dispositivo se considera plenamente compatible y complementario con el servicio habitual, garantizando que la atención prioritaria **no merme los recursos ni la calidad del servicio general prestado**.

Asimismo, Viajes El Corte Inglés acredita una amplia experiencia en la **gestión de viajes institucionales de alto nivel**, incluyendo eventos internacionales, ferias, actos oficiales y visitas de delegaciones de distinta naturaleza. Este conocimiento del entorno permite anticiparse a las particularidades operativas de este tipo de servicios, ofreciendo soluciones a medida en términos de transporte, alojamiento, traslados o gestión logística.

Aunque la propuesta no incorpora elementos diferenciados bajo la denominación estricta de "servicio VIP", se evidencia una **capacidad operativa suficiente y contrastada para atender con garantías las peticiones más sensibles o urgentes**, dotando de flexibilidad al sistema general de prestación y asegurando la continuidad del servicio en todo momento.



En conjunto, la propuesta de VECISA en este apartado se valora como adecuada, solvente y alineada con los objetivos institucionales del contrato, garantizando un nivel de respuesta reforzado para aquellas situaciones que así lo requieran.

VB GROUP. 3 PUNTOS

El único contenido específico en la propuesta es esta frase:

"En este tipo de servicios, es posible que se trasladan a personalidades relevantes, y por ello, sabemos la discreción y atención que se necesitan en sus movimientos para que todo el viaje resulte seguro y confortable."

No se menciona **ningún protocolo concreto, canal exclusivo, personal especializado ni experiencia demostrable** en este tipo de atención prioritaria.

Tampoco se expone cómo se garantiza que esta atención VIP **no interfiera en la prestación ordinaria**.

IAG7 VIAJES. 7 PUNTOS

La propuesta de IAG7 Viajes incorpora un enfoque operativo específico que contempla la activación de protocolos diferenciados ante **peticiones urgentes o VIP**, tal como se expone en la página 18:

"En caso de peticiones urgentes o VIP, la respuesta es inmediata, activando un protocolo ágil con tramitación prioritaria."

Este servicio se encuentra integrado dentro del modelo de atención del **interlocutor único**, con soporte del **back office multidisciplinar** que se activa ante picos de trabajo o solicitudes críticas. Se establecen además compromisos medibles en el marco del SLA propuesto (págs. 18-24), incluyendo:

- Respuesta por correo electrónico en menos de 1 hora.
- Atención telefónica garantizada en menos de 120 segundos.
- Resolución de incidencias en un plazo máximo de 24-48h.
- Control y trazabilidad mediante sistema de reporting estructurado y seguimiento de reclamaciones.

Aunque la propuesta no desarrolla un **canal VIP exclusivo** ni se mencionan **perfiles o equipos específicos** dedicados exclusivamente a estas solicitudes, la mención explícita al protocolo diferenciado, la priorización operativa y el sistema de seguimiento justifican la valoración obtenida en este punto.

4.- SERVICIO DE URGENCIAS O EMERGENCIAS. Máximo 10 puntos.

En el análisis de este apartado se ha valorado la existencia de un servicio operativo 24 horas para resolver incidencias fuera del horario laboral habitual, así como la eficacia, recursos técnicos y humanos asignados, canales de atención y capacidad de respuesta en tiempo y forma. Igualmente, se ha tenido en cuenta el cumplimiento del apartado 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas, relativo a la emisión de un seguro médico/viaje para cada desplazamiento, adaptado a las características del mismo, como elemento esencial para garantizar la cobertura de necesidades básicas del viajero y la resolución de situaciones de emergencia.



VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 10 PUNTOS

Viajes El Corte Inglés presenta un sistema robusto de gestión de urgencias a través de su [REDACTED], disponible 24 horas todos los días del año, con personal especializado y experiencia acreditada en la atención a entornos públicos. Se detallan protocolos específicos de actuación, contacto con responsables, y seguimiento personalizado de las incidencias. La operativa incluye refuerzo en momentos de alta demanda mediante back office y el uso de su plataforma tecnológica [REDACTED]. En cuanto al cumplimiento del apartado 12, se ofrece cobertura mediante [REDACTED], adaptadas incluso a entes públicos, permitiendo garantizar todas las coberturas básicas sin coste adicional. Se considera que su propuesta cumple de manera sobresaliente con este criterio.

VB GROUP. 6 PUNTOS

VB Group presenta un **servicio operativo 24/7**, gestionado directamente por su personal técnico, con acceso total a los expedientes y perfiles de la Empresa Pública. La propuesta específica que el **tiempo de respuesta será inmediato y, en todo caso, inferior a una hora**, con resolución de la incidencia durante la misma llamada, siempre que las condiciones lo permitan. El seguimiento de las gestiones se realiza mediante integración con Amadeus y notificación al agente responsable de la cuenta. Aunque se constata un alto nivel de operatividad, **no se incluye ninguna referencia a la emisión de seguros médicos o de viaje por desplazamiento**, lo cual representa una carencia en relación con el cumplimiento del punto 12 del Pliego. Aun así, su nivel técnico y operatividad general son notables.

IAG7 VIAJES. 8 PUNTOS

IAG7 Viajes detalla la existencia de un **departamento interno de emergencias**, operativo 24 horas, con personal propio desde su sede central en Madrid. La propuesta incluye un flujograma de actuación y contactos específicos para la gestión de incidencias. No obstante, se aporta información relativa a tiempos de respuesta, indicadores de eficiencia o protocolos específicos de intervención. De igual modo, **sí se menciona sistemas de seguros médicos o de viaje** de manera superficial: *"también gestionaremos cualquier incidencia que hubiera con las coberturas aseguradas objeto de esta licitación, como el seguro de accidente, pérdidas de maletas, asistencia en viaje, etc."* La operativa, siendo funcional, resulta menos desarrollada de lo requerido.

5.- PROPUESTA DE COMPROMISO CON ACCIÓN CLIMÁTICA. Máximo 5 puntos.

VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 4 PUNTOS

La propuesta técnica de Viajes El Corte Inglés incorpora un enfoque alineado con los principios de sostenibilidad y responsabilidad medioambiental, en coherencia con los objetivos estratégicos de la Junta de Andalucía y el mandato recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Uno de los elementos más relevantes en este ámbito es la inclusión de una funcionalidad específica de **medición de emisiones de CO₂ asociadas a los desplazamientos realizados**, disponible dentro de su plataforma de gestión integral [REDACTED]. Esta herramienta permite generar **informes detallados de impacto ambiental**, incluyendo el cálculo de toneladas de dióxido de carbono emitidas por trayecto, tipo de transporte, duración o clase de servicio. Dicha funcionalidad facilita a la EPGTDA el seguimiento continuo de su huella de carbono, en términos cuantificables y con capacidad de explotación institucional.



Además, Viajes El Corte Inglés acredita contar con una **estrategia global de sostenibilidad empresarial**, enmarcada en su política de Responsabilidad Social Corporativa, desde la cual se impulsan diversas acciones orientadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluyendo buenas prácticas en eficiencia energética, gestión de proveedores responsables y sensibilización del personal.

Si bien la propuesta no incorpora medidas específicas de compensación o de reducción directa de emisiones aplicables al contrato en cuestión, la disponibilidad de herramientas de análisis y reporte, junto con el compromiso corporativo declarado, constituyen un marco adecuado para avanzar en la integración del criterio ambiental en la gestión institucional de los viajes.

VB GROUP. 2 PUNTOS

La propuesta técnica de VB Group incluye una breve mención a la integración de criterios medioambientales en su operativa corporativa, indicando expresamente que:

"Desde el 1 de enero de 2020, incluimos de forma automática a todos nuestros clientes corporativos la calculadora de CO₂ en todos los reportings. De esta forma, ayudamos a concienciar a nuestras empresas clientes acerca de las emisiones que realizan con sus desplazamientos."

Sin embargo, esta afirmación no se acompaña de **ninguna otra información complementaria** que permita valorar de forma técnica el alcance real de dicha herramienta, su metodología de cálculo, su trazabilidad o la forma en que se aplicaría de manera específica al contrato objeto de licitación.

Tampoco se especifican medidas concretas orientadas a **reducir o compensar la huella de carbono**, ni se hace referencia a la priorización de opciones de transporte sostenible, selección de alojamientos con certificaciones medioambientales, ni a sistemas de seguimiento o reporte adaptados a las necesidades de una entidad pública.

Por tanto, si bien la inclusión genérica de una herramienta de cálculo en los reportes estándar constituye un **indicio de sensibilización ambiental**, la falta de desarrollo técnico o de medidas operativas asociadas impide considerar que la propuesta dé **respuesta suficiente a los criterios establecidos** en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En consecuencia, **la valoración de este apartado debe ser limitada**, al no acreditarse una estrategia técnica completa ni mecanismos específicos de actuación para contribuir activamente a la acción climática en el marco del presente contrato.

IAG7 VIAJES. 5 PUNTOS

La propuesta de IAG7 Viajes dedica un bloque extenso y detallado a su compromiso con la sostenibilidad, entre las páginas 29 y 39 de su memoria técnica. El contenido aborda con claridad tanto medidas internas ya implementadas como propuestas aplicables al contrato con la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y Deporte de Andalucía (EPGTDA). En concreto:

- **Medición de huella de carbono:** IAG7 Incluye de manera automática una calculadora de CO₂ en todos los reportes emitidos a clientes corporativos desde el 1 de enero de 2020. Esta herramienta permite medir el impacto ambiental de los desplazamientos e identificar áreas de mejora.
- **Propuestas de reducción:** La agencia plantea acciones concretas para minimizar la huella, como la priorización de vuelos directos, el fomento del uso del tren frente al avión cuando sea viable, la recomendación de alojamientos con certificaciones medioambientales reconocidas (como ISO 14001 o Biosphere), y la consolidación de desplazamientos en caso de agendas comunes.



- **Transparencia y seguimiento:** Se compromete a remitir informes periódicos de sostenibilidad vinculados a los viajes gestionados para la EPGTDA, fomentando la toma de decisiones con criterios medioambientales.
- **Certificaciones y compromisos:** Detallan que la agencia ha implementado políticas de sostenibilidad alineadas con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) y cuenta con proveedores certificados o alineados con estándares internacionales.

En conjunto, la propuesta se presenta como un plan sólido y bien estructurado, que va más allá del cumplimiento formal del pliego e integra la sostenibilidad como eje transversal del servicio.

6.- ACUERDOS COMERCIALES Y CONVENIOS ESPECÍFICOS. Máximo 5 puntos

VIAJES EL CORTE INGLÉS, S.A. 5 PUNTOS

La propuesta técnica de Viajes El Corte Inglés acredita la existencia de una **amplia red de acuerdos comerciales con proveedores del sector turístico**, que constituye uno de los pilares de su capacidad de respuesta y su competitividad tarifaria. Este marco de colaboración se extiende a [REDACTED]

En el caso concreto de los servicios de alojamiento, la agencia gestiona sus reservas a través de la herramienta propia [REDACTED]

[REDACTED] Este sistema, además, se encuentra integrado en la operativa habitual, lo que facilita su aplicación en todos los desplazamientos institucionales solicitados.

Respecto a los servicios de transporte, VECISA señala que mantiene [REDACTED], lo que favorece el acceso a tarifas negociadas y disponibilidad garantizada en períodos de alta demanda.

Si bien la propuesta no incluye un listado detallado de proveedores ni presenta cifras concretas de ahorro atribuible a estos acuerdos, se desprende de su planteamiento general que la estructura comercial de la agencia permite **optimizar la relación coste-servicio** para la entidad contratante.

En conjunto, se valora positivamente que la agencia disponga de una red consolidada de proveedores turísticos, que le permite ofrecer una amplia cobertura, condiciones competitivas y capacidad de respuesta inmediata ante cualquier requerimiento recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

VB GROUP. 5 PUNTOS

VB Group presenta un desarrollo amplio y detallado del apartado relativo a los acuerdos comerciales y convenios suscritos con operadores turísticos y proveedores de servicios, tanto a nivel nacional como internacional, alineándose de forma clara con los requerimientos técnicos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La propuesta incluye:

Un [REDACTED]



Un **listado específico de acuerdos suscritos con compañías aéreas**, entre las que se incluyen aerolíneas tradicionales y alianzas como

Una **relación de acuerdos con cadenas hoteleras** relevantes a nivel nacional e internacional, con indicación de los porcentajes de descuento aplicables. Además, se detalla el acceso a más de

- Acuerdos con empresas de **transporte terrestre**, tanto ferroviario como por carretera, incluyendo compañías nacionales
- Convenios con compañías de **alquiler de vehículos con y sin conductor**, destacando empresas como , entre otras, así como proveedores especializados.

Acuerdos con **navieras** para transporte marítimo, incluyendo operadores

La amplitud, diversidad y grado de desarrollo de esta red de convenios aportada por VB Group demuestra una **capacidad real para ofrecer una oferta competitiva, flexible y eficiente**, tanto para el personal de Turismo y Deporte de Andalucía como para las personas que participen en las actividades organizadas por la entidad.

IAG7 VIAJES. 5 PUNTOS

La propuesta presentada por IAG7 Viajes recoge un desarrollo detallado y extenso de los acuerdos comerciales y convenios específicos que la agencia mantiene con una amplia variedad de operadores turísticos, tanto a nivel nacional como internacional. Esta información se encuentra recogida en las páginas 40 a 51 de su oferta técnica.

En el ámbito aéreo, IAG7 declara convenios activos con un amplio número de aerolíneas internacionales y nacionales, incluyendo Iberia, Lufthansa, Air France, KLM, Emirates, Turkish Airlines, British Airways, TAP Portugal, Delta, Etihad, Qatar Airways, entre otras. La agencia especifica el tipo de tarifas aplicables, como tarifas netas, tarifas negociadas y tarifas de tour operación, lo que permite ofrecer alternativas competitivas y adaptadas a las necesidades institucionales.

En cuanto a alojamientos, IAG7 dispone de integraciones con bancos de camas (como W2M Pro, Restel, Expedia TAAP o Hotusa), plataformas de reservas (como Booking.com y Agoda) y acuerdos directos con cadenas hoteleras nacionales e internacionales. También se recoge su capacidad de integración con tarifas corporativas y tarifas para empleados públicos, lo que facilita el acceso a condiciones ventajosas en el proceso de reserva.

Respecto al transporte terrestre, la agencia detalla convenios con compañías de alquiler de vehículos como Europcar, Hertz y Enterprise, así como con operadores ferroviarios nacionales e internacionales (RENFE, Trenitalia, Deutsche Bahn, SNCF...). También se menciona colaboración con empresas de traslado privado y servicio de chófer, lo cual puede ser especialmente relevante en el contexto institucional o en misiones oficiales.

Finalmente, en cuanto a eventos y restauración, si bien no se explicitan acuerdos formales con empresas de catering o venues, sí se hace referencia a una red operativa internacional de proveedores para cubrir todos los servicios recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.



La propuesta destaca por la variedad y solidez de los convenios presentados, y por su adecuación al tipo de servicio demandado por Turismo y Deporte de Andalucía, garantizando una oferta amplia, competitiva y ajustada a las necesidades del contrato.

DESGLOSE POR PUNTOS:

	VIAJES EL CORTE INGLÉS	VB GROUP	IAG7 VIAJES
GESTIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL. Máximo 30 puntos.	28 PUNTOS	7 PUNTOS	7 PUNTOS
TIEMPO DE RESPUESTA Y OPERATIVA ESPECÍFICA. Máximo 10 puntos.	10 PUNTOS	7 PUNTOS	10 PUNTOS
PROPUESTA DE SERVICIOS VIP PARA PETICIONES URGENTES Y PRIORITARIAS. Máximo 10 puntos.	10 PUNTOS	3 PUNTOS	7 PUNTOS
SERVICIO DE URGENCIAS O EMERGENCIAS. Máximo 10 puntos.	10 PUNTOS	6 PUNTOS	8 PUNTOS
PROPUESTA DE COMPROMISO CON ACCIÓN CLIMÁTICA. Máximo 5 puntos.	4 PUNTOS	2 PUNTOS	5 PUNTOS
ACUERDOS COMERCIALES Y CONVENIOS ESPECÍFICOS. Máximo 5 puntos	5 PUNTOS	5 PUNTOS	5 PUNTOS
PUNTUACIÓN MÁXIMA: 70 PUNTOS	67 PUNTOS	30 PUNTOS	42 PUNTOS

Málaga, a 25 de septiembre de 2025

██████████
Técnico de la Dirección de
Turismo

██████████
Técnico del Área de
Dirección

██████████
Director del Área de Marca