

## INFORME DE LA DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN

A requerimiento de la Presidenta de la mesa del expediente de contratación, mediante procedimiento abierto y tramitación ordinaria del servicio de agencia de viajes de la Diputación Provincial de Almería, con número de referencia 2024/D15000/006-302/00002, se emite el presente informe.

### 1. Objeto de este informe.

Este informe tiene por objeto la valoración de los CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, hasta 20 puntos, que figuran en el ANEXO I: CUADRO RESUMEN CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO, dentro de los CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PARA LOS DOS LOTES, apartado B) del expediente de contratación del servicio de agencia de viajes de la Diputación Provincial de Almería. También figura en el ANEXO IV la DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR (A INCLUIR EN EL SOBRE "B")

Según se establece, los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor tienen la finalidad de obtener un servicio de gran calidad para la Diputación de Almería, valorando la información ofrecida al viajero en el servicio postventa y la capacidad de asistencia al viajero a través de sucursales, según indica en el ANEXO I citado en el párrafo anterior.

### 2. Ofertas a valorar

Las ofertas a evaluar, según los datos facilitados, son:

#### A. VIAJES EL CORTE INGLÉS

#### B. SANANDER AGENCIA DE VIAJES

#### C. VIAJES VERTICAL

### 3. Criterios evaluables mediante juicio de valor

Según lo establecido en los ANEXOS I Y IV DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES, son los dos siguientes:

#### 1. Servicio de información al viajero: hasta 8 puntos

ANEXO IV La memoria deberá detallar los mecanismos ofrecidos al viajero para facilitarle la información que pudiera resultar útil o necesaria durante los desplazamientos o alojamientos, mediante herramientas útiles, accesibles y de fácil manejo que adviertan de las incidencias que afecten al servicio contratado, tales como un servicio gratuito de alertas a una dirección de correo electrónico o dispositivo móvil.

ANEXO I Se valorarán los mecanismos que ofrezcan los licitadores para facilitar al viajero la información que pudiera resultar útil o necesaria durante los desplazamientos o alojamientos, mediante herramientas útiles, accesibles y de fácil manejo que adviertan de las incidencias que afecten al servicio contratado, tales como un servicio gratuito de alertas a una dirección de correo electrónico o dispositivo móvil. Dichos mecanismos se valorarán en función de su utilidad y accesibilidad para el viajero.

Código Seguro De Verificación	16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Isabel Gomez Polo - Directora de Organizacion	Firmado	05/09/2024 11:31:31	
Observaciones		Página	1/4	
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

2. Red de oficinas: hasta 12 puntos

ANEXO IV La memoria deberá detallar la puesta a disposición del viajero de una red de oficinas en territorio nacional y extranjero para la resolución de las incidencias que pudieran ocasionarse durante el desplazamiento y que no puedan gestionarse a través del servicio de urgencias previsto en el pliego de prescripciones técnicas.

La memoria deberá hacer referencia a los siguientes contenidos mínimos:

- Número de oficinas
- Ubicación y accesibilidad
- Servicios ofrecidos en cada una de las oficinas
- Horario de atención al público y días de apertura

ANEXO I Se valorará la puesta a disposición de una red de oficinas en territorio nacional y extranjero para la resolución de las incidencias que pudieran ocasionarse durante el desplazamiento y que no puedan gestionarse a través del servicio de urgencias previsto en el pliego de prescripciones técnicas. Se valorarán en función de su número, disponibilidad, accesibilidad y utilidad de los servicios que ofrezcan, tales como emisión, modificación y anulación de bonos de transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, etc.

**4. Valoración de las ofertas**

Teniendo en cuenta el contenido de las memorias de las tres empresas licitadoras, en relación con los criterios recogidos en el punto 3 de este informe, la valoración otorgada es la siguiente:

**A. VIAJES EL CORTE INGLÉS: 0 puntos**

**1. Servicio de información al viajero: 0 puntos**

No se especifican los mecanismos que se valoran en este apartado, por lo que no se puede otorgar ninguna valoración.

**2. Red de oficinas: 0 puntos**

No se puede valorar este apartado, ya que no se indican los datos que se señalan, en relación a las oficinas a las que se hace referencia.

- *“17 oficinas MICE especializadas en distintas provincias y 17 oficinas estratégicas en aeropuertos y estaciones de tren.”*

No se indican:

- Ubicación y accesibilidad
- Horario de atención al público y días de apertura

- *“Dispone de tres oficinas estratégicas en el Aeropuerto de Madrid T1, Aeropuerto de Madrid T4 y Aeropuerto de Gran Canaria GC1*

*Todas ellas dotadas de equipos especializados en gestión de servicios y urgencias como apoyo a sus viajeros.”*

No se indican:

- Horario de atención al público y días de apertura

<b>Código Seguro De Verificación</b>	16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Isabel Gomez Polo - Directora de Organizacion	Firmado	05/09/2024 11:31:31
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**B. SANANDER AGENCIA DE VIAJES: 4 puntos****1. Servicio de información al viajero: 4 puntos**

En relación a los mecanismos que se tienen en cuenta en este apartado, se valora la relación vía e-mail a la que se hace referencia en la memoria.

En particular, se señala la relación vía email que se establece con el viajero para la gestión de quejas y/o reclamaciones que pudieran suceder durante el transcurso de los viajes, así como el sistema de alertas de viaje, vía email, que utilizarán para informar a los viajeros, en caso de imprevistos, de posibles huelgas, problemas aeroportuarios, cancelaciones, retrasos, .... para poder tomar las medidas necesarias en cada caso.

**2. Red de oficinas: 0 puntos**

No se puede valorar este apartado, ya que no se indican los datos que se señalan.

*“SANANDER VIAJES dispone de oficinas propias como centros de trabajo para el desarrollo de la actividad objeto del presente contrato y que nos servirán para el seguimiento, y otras necesidades. Están ubicadas en:*

- **Santander** (Paseo Pereda 5, 1ª planta)
- **Oviedo** (Plaza Longoria Carbajal 1, 3º)
- **Bilbao** (Gran Vía 81, 6ª planta)
- **Almería**
- **Sevilla**

*Pertenecemos a **Travel Advisor Guild** (red nacional más importante de Agencias de Viaje no verticales, especializada en viajes corporativos) con oficinas repartidas por toda España, intercambiando servicios de atención a los clientes del Grupo y ofreciendo una asistencia de calidad.”*

No se indican:

- Ubicación y accesibilidad de las oficinas de Almería y Sevilla, ni de las oficinas repartidas por toda España que mencionan
- Horario de atención al público y días de apertura

**C. VIAJES VERTICAL: 14 puntos****1. Servicio de información al viajero: 8 puntos**

En cuanto a los mecanismos que se tienen en cuenta en este apartado, se valora la relación vía telefónica, electrónica y chat de comunicación inmediata a la que se hace referencia en la memoria.

En la memoria se señala que la agencia cuenta con servicio de atención personal 24/7 vía telefónica para resolución de incidencias en destino, así como por vía electrónica y chat de comunicación inmediata.

*“Este chat dinamiza la comunicación resolviendo dudas de manera ágil y cómoda.*

*Es de fácil instalación en dispositivos móviles y envía alertas sobre modificaciones de horario de vuelos y advierte sobre otras incidencias de los servicios contratados. En definitiva nos permite estar siempre cerca del pasajero para resolver diferentes cuestiones en destino y ayudarle durante el viaje.”*

Código Seguro De Verificación	16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Isabel Gomez Polo - Directora de Organizacion	Firmado	05/09/2024 11:31:31
Observaciones		Página	3/4
Url De Verificación	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





*“Viajes Vertical gestionará los cambios, modificaciones y/o anulaciones de billetes que sean precisos.*

*En el caso de que dichas modificaciones las tenga que realizar el viajero en desplazamiento, se facilitará la gestión para que los cambios o anulaciones los pueda recibir directamente el viajero a través de correo electrónico o dispositivo móvil”.*

## 2. Red de oficinas: 6 puntos

Se valora la red de oficinas, en territorio nacional, que se ponen a disposición del viajero para la resolución de las incidencias que pudieran ocasionarse durante el desplazamiento y que no puedan gestionarse a través del servicio de urgencias previsto en el pliego de prescripciones técnicas.

En la memoria se recoge el contenido mínimo que se exige, respecto a las seis oficinas, en territorio nacional, a las que se hace referencia:

- Número de oficinas
- Ubicación y accesibilidad
- Servicios ofrecidos en cada una de las oficinas
- Horario de atención al público y días de apertura

*“Con el fin de mejorar este servicio, Viajes Vertical pone a disposición sus dos oficinas propias en la ciudad de Almería para recoger documentación y proporcionar información de forma presencial.”*

*“Además contamos con una red de oficinas de apoyo pertenecientes al grupo GEA, con más de 50 agencias de viajes independientes, para la resolución de incidencia y entrega de documentación las principales ciudades españolas.*

*Todas las oficinas, tanto propias como asociadas, prestan los servicios propios de una agencia de viajes.*

*A continuación detallamos aquellas que entendemos pueden tener una mayor relevancia y una mayor utilidad para la ejecución del servicio.*

*Oficinas propias:*

*Almería:*

*Viajes Vertical, Av. Pablo Iglesias 8*

*Horario de oficina: 08:30 – 14:00 y 16:30 – 20:00 de lunes a viernes y 10:00 – 14:00 sábados.*

*Atención telefónica 24 horas, los 7 días de la semana.*

*Viajes Vertical Avenida Santa Isabel*

*Horario: 08:30 – 15:00 de lunes a viernes*

*Algunas de nuestras oficinas asociadas:*

*Madrid:*

*Viajes Arganzuela. C. Palos de la Frontera 28*

*Horario: 10:00 – 13:30 y 17:00 – 19:30 de lunes a viernes*

*Barcelona:*

*Viajes Taunus. Calle de Balmes 131*

*Horario: 09:00 – 13:00 y 16:00 – 19:30 de lunes a viernes*

*Granada:*

*Insólita Travel. C. Pedro Antonio de Alarcón, 5.*

*Horario: 09:30 - 13:30 y 17:00 - 20:00, de lunes a viernes*

*Sevilla:*

*Viajes catedral. Av. de Menéndez Pelayo, 50*

*Horario: 09:30 - 14:00 y 17:00 - 20:00, de lunes a viernes  
10:30 – 13:30 sábados”.*

<b>Código Seguro De Verificación</b>	16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Isabel Gomez Polo - Directora de Organizacion	Firmado	05/09/2024 11:31:31
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D">https://ov.dipalme.org/verifirma/code/16r9uPzW1R6SEzwLYKXvGQ%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

