

N ° de expediente	28/2023
-------------------	---------

INFORME TÉCNICO SOBRE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS PARA LA LICITACIÓN Nº 28/2023, CONSISTENTE EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA PARA LA COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES DE FAMILIARIZACIÓN PARA AGENTES DE VIAJE Y PRENSA ESPECIALIZADA EN LA ISLA DE TENERIFE

- I. Visto el expediente n.º28/2023, se declara la necesidad de iniciar el expediente de contratación consistente en los *servicios de una empresa de intermediación turística, especializada en el registro y organización de viajes de familiarización y prensa especializada (press y fam trips), bloggers o influencers en Redes Sociales (RRSS), y visitas de inspección, de localización para rodajes cinematográficos o visitas de inversores para implantación de empresas de ámbito nacional e internacional en Tenerife*, mediante procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada.

En cumplimiento de la cláusula 11 del pliego de cláusulas administrativas, referida a los criterios de valoración de la presente contratación, la cual dice literalmente:

1. Criterios sometidos a juicio de valor: 49 puntos.

CRITERIO	DEFINICIÓN	PUNTUACIÓN
Calidad de la propuesta técnica	Se valorará que el equipo específico que vaya a atender las necesidades de TURISMO DE TENERIFE esté compuesto por un mínimo de una persona que esté contratada a jornada completa. Dependiendo de la época del año, tendremos una actividad de más de 10 visitas al mes. Se valorará que las personas que compongan este equipo tengan conocimientos de idiomas, por lo menos del inglés, y un conocimiento muy amplio de Tenerife: distancias, lugares turísticos, hoteles, etc.	16 puntos
	Se valorará que la propuesta técnica aporte una solución útil, innovadora y accesible para poder ver, en todo momento, los procesos en los cuales se encuentran los programas de los grupos. Así como los mecanismos que ofrece el licitador con el fin de atender al cliente y facilitar la información que pudiera resultar necesaria, mediante herramientas tales como correo electrónico, teléfono, aplicaciones móviles, plataforma digital, etc.	16 puntos

CRITERIO	DEFINICIÓN	PUNTUACIÓN
	Se valorará que la propuesta técnica incluya algún sistema de medición del grado de satisfacción de los usuarios.	11 puntos
	Se valorarán las propuestas que aporten soluciones sostenibles y de bajo impacto medioambiental	6 puntos

II. Con fecha 16 de agosto de 2023, se publicó la presente licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, siendo recibidas las propuestas de:

- NIF: B38738290 NEO TRAVEL WORLD, S.L.
- NIF: A28229813 VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A

III. Las empresas que presentaron propuestas de acuerdo con lo establecido en los pliegos son valoradas conforme a las siguientes puntuaciones:

Criterio	Definición	Licitadores	
		B38738290 NEO TRAVEL WORLD, S.L.	A28229813 VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A.
Calidad de la propuesta técnica	Medios Humanos	12	16
	Solución Innovadora	10	11
	Medición de grado de satisfacción	9	9
	Sostenibilidad	3	5
Total.		34	41

- La propuesta presentada por el licitador **NEO TRAVEL WORLD, S.L.**, **obtiene la puntuación de 34 puntos sobre 49.**

En el apartado de **Medios Humanos**, se valora positivamente la inclusión de una persona interlocutora con dedicación exclusiva a jornada completa para atención a Turismo de Tenerife. Los idiomas del equipo de la empresa licitadora se consideran adecuados para el correcto desarrollo de los viajes con los clientes. El currículum presentado de estas personas demuestra una larga experiencia en el sector turístico y conocimiento de diferentes idiomas. Si bien en periodos de mucha actividad en el que coincidan varios grupos en la Isla, este

personal puede ser escaso, y requerir otros colaboradores (que no se especifican en la propuesta).

En el apartado de **Soluciones Innovadoras**, la empresa licitadora especifica un correcto flujo de trabajo, y la utilización de soluciones informáticas contrastadas como PLATAFORMA JUNIPER o SISTEMA CRM HUBSPOT, para un seguimiento de las acciones. La solución de utilizar TELEGRAM COMO PLATAFORMA DE COORDINACION DE LOS FAM TRIPS con una interface personalizada para Tenerife se considera positiva, por las amplias posibilidades de personalización con la que cuenta esta herramienta. No consta que Turismo de Tenerife pueda tener acceso a estas herramientas como administrador, o con posibilidades de editar información. No aporta soluciones para disponer de información sobre el estado en el que se encuentran los programas de los grupos, no pudiendo tener una visión general.

Respecto a la **Medición de grado de satisfacción**, se ha valorado positivamente la posibilidad de integrar en Telegram cuestionarios de calidad, además pudiendo adaptarse a cada viaje de familiarización.

En referencia a la **Sostenibilidad**, se ha valorado positivamente la potenciación de transportes sostenibles en materia de la reducción de emisiones de CO₂, eliminación de soportes de papel, reducción del consumo de plásticos de un solo uso o de reciclaje de residuos, y elección de experiencias slow, aunque se echa en falta una propuesta más ambiciosa que incluya alternativas para la compensación de huella de carbono.

- La propuesta presentada por el licitador **VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A., obtiene la puntuación de 41 puntos sobre 49.**

En el apartado de **Medios Humanos**, se valora positivamente la inclusión de una persona interlocutora con Turismo de Tenerife, así como la incorporación de dos personas como equipo técnico de atención. Los idiomas del equipo de la empresa licitadora se consideran adecuados para el correcto desarrollo de los viajes con los clientes. El currículum presentado de estas personas demuestra una larga experiencia en el sector turístico. Se valora positivamente el destalle de las competencias de cada persona asignada al desarrollo del contrato. Se especifica que se contarán de un equipo técnico de apoyo y de contingencia de 17 personas, además de un equipo volante para el refuerzo de la plantilla en caso de necesidad. Cuenta con una amplia red de delegación donde pueden prestar servicio a los clientes.

En el apartado de **Soluciones Innovadoras**, aportan información sobre la gestión de reservas con los diferentes proveedores, herramienta de comunicación con el cliente, que permite comunicar cualquier incidencia. Se valora positivamente, el contar con una herramienta de gestión de eventos que permitirá la personalización de cada viaje de familiarización. Asimismo, la herramienta analítica que se presenta para valorar cada uno de los eventos permite tener una visión general de todas las actividades desarrolladas por

Turismo de Tenerife. Además, la propuesta incluye el sistema Jira para gestión de incidencias.

Respecto a la **Medición de grado de satisfacción**, cuenta con un sistema de valoración del servicio, herramienta para NPS, para recoger valoración de los participantes y posterior análisis y envío de resultados a SPET. No queda claro si ese sistema de medición de la satisfacción del cliente es genérico o se puede adaptar teniendo en cuenta los diferentes viajes de familiarización. Además, de una herramienta Gestión incidencias y sugerencias, canal de comunicación exclusivo, se puede incluir en el sistema de APT a través de la URL

En referencia a la **Sostenibilidad**, cuentan con un plan de compromiso medioambiental, con varias líneas de actuación: colaboración con economía local, ahorro de materiales, reducción de recurso, compensaciones de emisiones de CO₂, gestión de residuos, movilidad, compromiso con la sociedad, espacios sostenibles, mejorar reputación y coherencia con la política de RSE. Indicadores. También cuenta con una buena calificación de EcoVadis.

IV. A la vista de lo anterior, se proponen las siguientes puntuaciones, obtenidas mediante la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor contenidos en las propuestas técnicas presentadas en la licitación:

- NIF: B38738290 NEO TRAVEL WORLD, S.L.: 34 puntos
- NIF: A28229813 VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A.: 41 puntos.

V. Respecto al Anexo V, referido a la subcontratación, se informa que:

- El licitador NEO TRAVEL WORLD, S.L. presenta anexo de subcontratación, en el que dispone que no procede.
- El licitador VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A. presenta anexo de subcontratación, en el que dispone que no aplica.

VI. En relación con el Anexo XIV, referido a la adscripción de medios personales y materiales, se informa que:

- El licitador NEO TRAVEL WORLD, S.L. presenta anexo por el que se compromete a adscribir los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato.
- El licitador VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A. presenta anexo por el que se compromete a adscribir los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato.

VII. Por todo lo expuesto, se propone a la Mesa de Contratación lo siguiente:

1º Puntuación de las propuestas técnicas, obtenidas de acuerdo con lo informado y valorado en el presente informe:

- NIF: B38738290 NEO TRAVEL WORLD, S.L.: 34 puntos
- NIF: A28229813 VIAJES EL CORTE INGLÉS S.A: 41 puntos.

Lo que informo a los efectos oportunos.

Y para que conste a los efectos oportunos, se suscribe el presente documento electrónicamente, a un único efecto, en Santa Cruz de Tenerife, desplegando sus efectos a partir de la fecha de su firma.

D. Carmelo S. Ortiz García

Director de Administración, Finanzas, Servicios Jurídicos y Atracción de Inversiones

SPET, Turismo de Tenerife, S.A.