

**INFORME SOBRE CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA
DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES. SOBRE ELECTRÓNICO B.
EXPEDIENTE Nº S/04751/2024**

La única empresa que ha concursado al expediente de referencia ha sido:

- IAG7VIAJES

Una vez analizada la documentación entregada por ésta, se observa que cumple con los requisitos exigidos, por lo que la calificación es:

	IAG7VIAJES
APTA/NO APTA	APTA

CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR Y PREVIA EVALUACIÓN (Máximo 25 puntos)

Los puntos referidos a este precepto se distribuirán en dos partes:

- 1- Calidad del servicio (Máximo 15 puntos).
 - a) Máximo 7 puntos por los medios y el diseño organizativo: personal asociado, funciones, departamentos de apoyo, equipos y herramientas informáticas, tanto para el servicio diario, como para la atención 24 horas.
 - b) Máximo 3 puntos por las herramientas con las que cuenta la propuesta para garantizar la tarifa más ventajosa.
 - c) Máximo 3 puntos por la implantación nacional e internacional de la agencia de viajes, con su red de oficinas y alianzas comerciales.
 - d) Máximo 2 puntos por el plan de contingencias y la gestión de las incidencias, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

- 2- Informes (Máximo 10 puntos).

Por la propuesta de elaboración y remisión de informes, teniéndose en cuenta el contenido, la periodicidad, el alcance...

En base a las puntuaciones precedentes, recogidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares – servicios, referenciado en el asunto, a IAG7VIAJES se le otorgan los siguientes puntos:

- 1- Calidad de servicios

DESCRIPTOR	PUNTOS	MOTIVACIÓN
a) Medios y diseño organizativo.	6	Cumple con el personal asociado (coordinador contrato, responsable oficina) y lo mejora, incluyendo siete asesores,

		<p>sobre los cuatro solicitados.</p> <p>Asimismo, ofrece dos asesores para grandes viajes y dos técnicos administrativos, cuando no se indicaba número.</p> <p>Cumple con los departamentos de apoyo, ofreciendo hasta seis: Emergencias, Account Management, Business Support, Administración, Calidad y Vacacional.</p> <p>Cumple con las herramientas informáticas, ofreciendo: Amadeus; Itinerario Mejorado; Autoreserva-Cytric; App Móvil Autoreserva; Gestión, Localización y Alerta de Seguridad; IAG7 MTD; Robot IAG7VIAJES.</p> <p>Aunque ofrece correos y teléfonos específicos para RTVE, solo se dispone de una línea telefónica para cualquier tipo de contacto con la Agencia</p>
b) Herramientas que garantizan tarifa más ventajosa.	3	<p>Dispone de la aplicación IAG7 MTD (Mejor Tarifa Disponible), que, según informan, permite conseguir la mejor tarifa disponible en la reserva para billetes de avión, hoteles y servicios de rent a car.</p>
c) Implantación nacional e internacional, y alianzas comerciales	3	<p>Cuenta con una amplia implantación, tanto a nivel nacional, como internacional, con una red de treinta y siete oficinas distribuidas por todo el territorio nacional, así como otras por el resto del mundo.</p> <p>Presenta acuerdos comerciales aéreos, ferroviarios, hoteleros, de alquiler de coches, de barco, autocar o autobús, entre otros, acordes con las necesidades indicadas</p>
d) Plan de contingencias y gestión de incidencias.	2	<p>Dispone de un extenso y detallado plan de contingencias y gestión de incidencia, incluyendo una clasificación por tipo de amenazas.</p> <p>Asimismo, se plantea una contingencia por aumento del volumen de trabajo del cliente.</p>

2- Informes

<p>Contenido, periodicidad, alcance...</p>	<p>9</p>	<p>Presenta una plataforma Create, que ofrece un “Sistema de Análisis Avanzado”, que permite obtener una perspectiva 360°.</p> <p>Igualmente, ofrece el informe Phileas, que proporciona una certificación completa de todos los viajes realizados al extranjero por cada persona viajera.</p> <p>También ofrece un Informe de CO2: Análisis de Emisiones en Viajes, de gran utilidad dadas las exigencias de la UE para con las empresas, y que se deben de cumplir de inmediato.</p> <p>Se ofrecen otros informes como el de servicios facturados, el de facturación extendida.</p> <p>No indica, la periodicidad de algunos informes, ni la facilidad de acceso a los mismos.</p>
--	----------	--

<p>PUNTUACIÓN TOTAL</p>	<p>23</p>
--------------------------------	-----------