



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

INFORME DE VALORACIÓN Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Expediente N.º:	002/2024
Objeto del contrato:	Servicio de Agencia de Viajes

Informe que emite la Mesa de Contratación a fin de motivar las puntuaciones otorgadas a los licitadores presentados y admitidos a la presente licitación cuyo Presupuesto de Licitación asciende a la cantidad de **CINCUENTA MIL EUROS (50.000 €) IGIC no incluido** por un período de dos (2) años.

Ante la próxima adjudicación, vista la documentación aportada por el único licitador presentado BUSINESS TRAVEL CENTRE – EN LAS PALMAS. NAUTALIA EMPRESAS.

Por medio del presente informe se procede a valorarla, tal y como se determina en los Pliegos, atendiendo a los criterios de valoración para la adjudicación.

Se establece un sistema con un máximo de 100 puntos distribuidos en 40 puntos para la valoración económica y de 60 puntos para la información medible mediante juicio de valor.

1. Valoración económica (Precio): Hasta 40 puntos

1.1- PROPUESTA ECONÓMICA	Puntuación 35																
<p>■ 3 PROPUESTA ECONÓMICA para NC- bc</p> <table border="1"><thead><tr><th>BTC</th><th>OFFLIN E+IGIC</th></tr></thead><tbody><tr><td>Aéreo residente doméstico</td><td>01,50 €</td></tr><tr><td>Aéreo interinsular residente</td><td>06,25 €</td></tr><tr><td>Aéreo doméstico</td><td>17,40 €</td></tr><tr><td>Aéreo Europa</td><td>23,20 €</td></tr><tr><td>Aéreo Resto mundo</td><td>30,00 €</td></tr><tr><td>Tren</td><td>03,48 €</td></tr><tr><td>Low Cost residente doméstico</td><td>10,00 €</td></tr></tbody></table>	BTC	OFFLIN E+IGIC	Aéreo residente doméstico	01,50 €	Aéreo interinsular residente	06,25 €	Aéreo doméstico	17,40 €	Aéreo Europa	23,20 €	Aéreo Resto mundo	30,00 €	Tren	03,48 €	Low Cost residente doméstico	10,00 €	
BTC	OFFLIN E+IGIC																
Aéreo residente doméstico	01,50 €																
Aéreo interinsular residente	06,25 €																
Aéreo doméstico	17,40 €																
Aéreo Europa	23,20 €																
Aéreo Resto mundo	30,00 €																
Tren	03,48 €																
Low Cost residente doméstico	10,00 €																

Puntuación obtenida: 35 puntos



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

2. Valoración criterios de calidad: Hasta 60 puntos

Presentación de memoria técnica explicativa, la cual alcanza la máxima calidad conforme a las exigencias e expectativas prescritas en el pliego:

2.1.- PROGRAMA EXPLICATIVO	Puntuación 30
<p>2.1.1.- OPERATIVA Y PLAN DE TRABAJO</p> <p>Nautalia Viajes tramitará todas las solicitudes y servicios que comprenderán la ejecución de las tareas que requiere NC- bc tanto de manera online como offline:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Asesoramiento e Información en materia de alojamiento, compañías aéreas, transporte marítimo, terrestre y trenes.▪ Información y asesoramiento sobre diferentes alternativas de viajes: itinerarios y horarios, rutas, clases de reserva.▪ Tramitación de las solicitudes, reservas y emisión de billetes aéreos nacionales e Internacionales.▪ Cambios, modificaciones y anulaciones de los billetes.▪ Reserva de plazas hoteleras y emisión de documentación para la realización completa de los servicios correspondientes y según las peticiones formuladas por NC-bc.▪ Gestión de prepagos.▪ Formalización de pólizas de seguros de viaje, y ayuda en la gestión en caso de pérdidas y/o deterioro de equipajes.▪ Expedición y gestión de trámites de equipajes especiales.▪ Proposición de alternativas económicas sobre la base de tarifas especiales o negociadas con otras compañías.▪ Servicio de viajes y alojamiento para terceros por cuenta de NC-bc, requeridos como consecuencia de relaciones contractuales e institucionales.▪ Emisión de billetes de ferrocarril▪ Billetes de barco/Ferrys▪ Reservas de alquiler de coche con y sin conductor▪ Entradas a espectáculos, Eventos Deportivos, Taurinos y Musicales.▪ Servicios de proveedores mayoristas▪ Traslados privados▪ Guías▪ Medios Técnicos y audiovisuales▪ Seguros de viaje	



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

- Gestión de Visados: Nautalia Viajes ofrece la posibilidad de tramitar visados. Cuando resulten necesarios para la realización de un desplazamiento.
- Entrega de información pertinente a los diferentes destinos tales como rutas, tipo y cambio de monedas; requerimientos legales, niveles de seguridad y vacunación entre otros.
- Organización de Congresos, Seminarios, Reuniones y Convenciones, así como cualquier otro tipo de evento organizado por NC-bc, a través de nuestro Departamento MICE.
- Gestión de reservas para Grupos: Negociación con diferentes proveedores.
- Asistencia personalizada con personal propio de Nautalia Viajes durante el viaje.
- Inscripciones para asistencia a Congresos.
- Contratación de Azafatas y personal específico para el evento.
- Secretaría Técnica.
- Cualquier servicio específico para la realización y ejecución de un evento.
- Departamento Vacacional específico para el colectivo de empleados con línea de descuentos y beneficios.

Nautalia Viajes se compromete a prestar los servicios de agencia de viajes para el personal, empleados y, así como colaboradores de NC-bc de manera diligente, responsable y con máxima calidad y rapidez.

LA OFERTA DE GESTIÓN INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y RECURSOS:

Cuando las peticiones se realicen Offline directamente a través del equipo, Nautalia Viajes tramitará todas las solicitudes respecto a cotizaciones, reservas y emisión de billetes en servicios aéreos, hoteles; ferrocarril, marítimos, líneas de autobuses; alquiler de coches, visados; formalización de pólizas, seguros de viajes, así como cambios, cancelaciones y cualquier otro tipo de servicio propio de una agencia de viajes, tanto a nivel nacional como internacional.

- Las peticiones deberán llegar bien identificadas con los datos de cada pasajero, y características de la reserva, horarios y fechas del viaje.
- Una vez recibida la solicitud de cotización del servicio, el equipo procederá a la búsqueda mediante terminales conectados online a AMADEUS y WEBS LOW COST enfocándose siempre en la consecución de las tarifas más ventajosas para la oferta de NC- bc en cada momento y tipo de servicios en territorio nacional e internacional, respetando la política



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

de viajes y las tarifas negociadas por NC- bc.

- Reconocidas las ordenes de viajes, nos comprometemos a proveer toda la información en cuanto a la diversidad de tarifas aéreas, horarios, características y condiciones de las tarifas, cancelaciones y cambios, fechas límite de emisión, tanto en aerolíneas regulares como en Low Cost y reservas de hoteles.

- Tras recibir la confirmación de servicios por parte de NC-bc se procederá a la tramitación de billetes, reservas, confirmación, emisión, cambios, cancelaciones y entrega mecanizada dependiendo del caso de la solicitud.

- En relación con la gestión de las reservas hoteleras a nivel nacional e internacional, siempre se ofrecerán las mejores tarifas disponibles o tarifas negociadas que no excedan el importe exigido de NC-bc , y de información respecto a las características, condiciones de emisión y cancelación, así como disponibilidad de los hoteles. De igual manera el equipo asignado realizará las reservas, facturación; cambios y cancelaciones respetando la política de viajes establecida. El servicio se podrá extender a terceros por cuenta de NC- bc, siempre y cuando sean requeridos como consecuencia de relaciones institucionales y contractuales.

- Todas las cotizaciones, reservas; confirmaciones de servicios, serán enviadas al usuario final y/o solicitante de NC-bc, de manera preferente por medios electrónicos.

- Nautalia Viajes diseñará los informes y reuniones periódicas para la revisión, planteamiento de estrategias; inclusión de nuevos servicios o puntos estipulados por NC- BC, buscando siempre la eficacia en la gestión de la cuenta.

- Nautalia Viajes gestionará los prepagos necesarios para las reservas de servicios solicitados por NC-bc, en establecimientos donde no sea posible realizar el pago por medio de tarjeta de crédito y/o facturación.

Los requerimientos de alojamiento por parte de NC-bc serán gestionados y tramitados según la dieta, categoría y ubicación precisada marcado en la política de viajes. NC-bc podrá beneficiarse de las tarifas negociadas y preferentes de Nautalia con los diferentes proveedores, cadenas hoteleras y hoteles, las cuales se aplicarán en cada solicitud, excepto si existe un acuerdo por parte de la empresa, en ese caso se aplicará la tarifa más ventajosa.

2.1.2.- EQUIPO HUMANO

En Nautalia Viajes, la implicación es máxima. El compromiso es hacer sencillo un engranaje formado por un equipo técnico, asesores expertos



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

uniendo sinergias con diferentes departamentos que implica a muchos profesionales para garantizar una óptima prestación del servicio y resultado para NC-bc.

Nautalia Viajes se compromete a prestar los servicios de agencia de viajes para el personal de NC-bc de manera rápida, responsable y con máxima rapidez en modelo NC-bc desde las oficinas situadas en el Departamento de empresas de CANARIAS en C/ Néstor de la Torre, nº 28. 35006. Las Palmas con el siguiente horario, de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Vale la pena resaltar que todo el personal técnico cuenta con las cualidades personales, experiencia y medios informáticos precisos para dar soporte y servicio siguiendo las directrices y políticas de viajes impartida por NC-bc. El equipo de BTC está formado por 2 consultores que garantiza un conocimiento excelente de NC-bc, evitando grandes equipos de atención en el que no se consigue un conocimiento de la forma de viajar y preferencias de los viajeros.

Cuando por necesidades operativas, motivadas por aumentos de volumen de trabajo, (puntas de trabajo), ausencia de algún componente del equipo por vacaciones, asistencia a cursos de formación, enfermedad, etc., Nautalia Viajes, cuenta con personal que cubrirá el servicio y apoyará con otros técnicos.

Con el objeto de cubrir todas las necesidades y ofrecer un servicio de excelencia, Nautalia Viajes propone un modelo de gestión de viajes a través de un equipo compartido a través de BTC formado por especialistas gestores que prestarán servicio, según los requerimientos de NC-bc.

A continuación, se define el Perfil técnico y Responsabilidades de las personas que serán destinadas a la gestión de la cuenta, adaptando la atención operativa de acuerdo con las necesidades de NC-bc:

ACCOUNT MANAGER

Desempeña labores de análisis, asesoramiento y ayuda en la negociación con proveedores en exclusiva para NC-bc.

Principales funciones:

- Elaboración del plan de implantación de la nueva agencia de viajes.
- Mantener la relación diaria con NC-bc.
- Centralización y coordinación de todas las comunicaciones, intereses e iniciativas de NC-bc.
- Ayudar en la definición y optimización de la política corporativa de viajes.



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

- Analizar y comunicar cualquier mejora o tendencia de mercado que pueda ser de interés para NC-bc.
- Mantener un óptimo grado de excelencia que NC-bc requiere, asegurando el nivel de servicio.
- Analizar y reportar sobre cualquier mejora, novedad o tendencia de mercado que pueda ser de interés.
- Información y asesoramiento en la negociación de acuerdos con proveedores, proveedores preferentes y otras áreas de mejora.
- Supervisión de la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción y análisis de las incidencias que pudieran surgir.
- Aplicación de estrategias de reducción de costes.
- Aplicación de nuevas tecnologías en caso de ser necesarias.

DIRECTOR / RESPONSABLE DE OPERACIONES

Perfil Senior con amplia experiencia en la gestión de equipo a su cargo, desempeña labores de dirección y organización, planificación, ejecución y control de la cuenta.

Principales Funciones:

- Dirección y coordinación del equipo a su cargo.
- Aseguramiento del perfecto cumplimiento de la política de viajes.
- Apoyo en la elaboración de los informes estadísticos de gestión.
- Coordinación con la persona responsable de viajes de NC-bc.
- Gestión de reservas e incidencias especiales.
- Gestión de facturación y conciliación mensual.
- Aplicación y puesta en marcha de medidas de mejora.
- Búsqueda de las tarifas más ventajosas para NC-bc y ofrecimiento de alternativas, a través del sistema de detección de mejora de las tarifas, incluso una vez emitido el billete aéreo.
- Control de los expedientes pendientes de emisión.

EQUIPO TÉCNICO

Funciones operativas y asesoramiento a NC-bc de las mejores alternativas y propuestas, todos ellos con una amplia experiencia en la gestión de viajes corporativos para empresas. Con el fin de hacer el servicio lo más personalizado posible el equipo compartido estará formado por 2 técnicos aproximadamente, evitando equipos masivos y consiguiendo un conocimiento excelente de las necesidades que pueda tener NC-bc en sus viajes corporativos.



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

Principales Funciones:

- Recepción y gestión de las peticiones y servicios solicitadas por NC-bc, de acuerdo con las instrucciones de trabajo tanto en la parte offline como online.
- Tramitación de reservas a través de la política de viajes.
- Total garantía de cumplimiento de acuerdos.
- Emisión de la documentación de viaje.
- Búsqueda y asesoramiento de las tarifas más ventajosas para NC-bc y ofrecimiento de alternativas, a través del sistema de detección de mejora de las tarifas, incluso una vez emitido el billete aéreo, con el objeto de optimizar el coste y ahorros NC-bc.
- Control de los expedientes pendientes de emisión.
- Emisión de facturas de cada servicio.

Configuración del servicio.

El servicio se prestará a través de un equipo compartido (BTC) para NC-bc como se ha comentado en el apartado anterior.

El equipo tendrá acceso a las tarifas negociadas de NC-bc como a las propias de Nautalia, así como a las tarifas públicas de los distintos proveedores para garantizar la aplicación de la mejor tarifa disponible en el momento de realizar la reserva.

2.1.3.- MEDIOS MATERIALES

Nautalia Viajes propone la utilización de los medios materiales y técnicos, así como los sistemas tecnológicos más avanzados e innovadores del mercado que garantizan la calidad operativa y la Mejor Tarifa Disponible en cada una de las etapas de una reserva.

Para la realización del servicio de agencia de viajes, Nautalia Viajes propone:

- La oficina desde donde se prestará el servicio estará equipada con los siguientes sistemas y terminales: GDS Amadeus, reserva y emisión de billetes de avión, SIRE, reserva y emisión billetes Renfe, Sistema propio que dispone de cupos propios para reservas de billetes de avión y hoteles. API, sistema propio de LOW COST, con más de 60 compañías de bajo coste.
- Microsoft Office: Word, Excel, Power Point, Access, Outlook, etc.
- Un ordenador por cada operador con los sistemas anteriormente mencionados
- Acceso a Internet
- Acceso a correo electrónico



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

- Mobiliario indicado y destinado a cada gestor de viajes
- Un teléfono por cada Técnico.
- Impresoras de documentación de viajes, facturación, emisión de títulos de transporte aéreos y trenes.
- Líneas RDSI para conexión de sistemas de reservas
- Línea Savia para conexión de Sistema Amadeus
- Fax, Fotocopiadora, Escáner, Caja fuerte si fuera necesario

2.1.4.- HORARIO DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN DEL BTC

El equipo de atención para la prestación del servicio a NC-bc estará ubicado en Business Travel Center - en LAS PALMAS. NAUTALIA EMPRESAS. C/ Néstor de la Torre, 28. 35006 – Las Palmas de Gran Canaria, de lunes a viernes en horario de 08:00 a 18:00 horas.

Fuera de este horario se atenderá desde el Servicio de Emergencias 24 horas a partir de las 19:00h.

2.1.5.- SERVICIO DE EMERGENCIAS 24 HORAS /365

Nautalia Viajes, pone a disposición de NC-bc el servicio de Emergencias 24 horas, prestado por personal PROPIO y local, ubicado en las oficinas de Madrid y donde los agentes tienen una experiencia mínima de 5 años en el servicio a empresas.

El Servicio de Emergencias realizará todo tipo de servicios de agencia de viajes fuera de las horas de atención habituales, con acceso a los perfiles del viajero, política de viajes, así como tarifas negociadas.

El equipo que forma el Servicio de Emergencias es un equipo formado y dedicado exclusivamente para ofrecer un servicio rápido y ágil que ofrezca soluciones inmediatas ante cualquier incidencia.

La resolución de las incidencias se hará de forma INMEDIATA, vía telefónica, se trate de incidencias dentro del ámbito Nacional e Internacional.

El Servicio de Emergencias podrá realizar nuevas reservas, modificaciones y cancelaciones de avión, hotel, coche y tren, así como emitir o revalidar los billetes en caso necesario. Está autorizado para aplicar las tarifas negociadas con NC-bc tanto en avión como hotel, coche o tren (Renfe).

Desde el Servicio de Emergencias también se atenderá a los viajeros que hayan comenzado su viaje y necesiten asistencia en ruta. También se ofrecerá asesoramiento profesional para ayudar a las personas que soliciten el servicio y que puedan encontrarse en una situación de



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

emergencia.

2.1.6.- SISTEMA DE FACTURACIÓN

Nautalia Viajes ofrece soluciones para mejorar los procesos de facturación e integración de ficheros. Disponen de herramientas que permiten proponer soluciones para mejorar los procesos de facturación e integración de ficheros. A su vez, disponen de las soluciones requeridas con desarrollos internos y específicos que buscan dar una solución a las necesidades de NC-bc.

Nautalia Empresas dispone de un fichero de facturación que recoge toda la información de las facturas emitidas por Nautalia a fin de facilitar los procesos administrativos y contables por parte de NC-bc.

▪ Frecuencia:

Diaria: Se envía un fichero con las operaciones del día anterior.

Semanal: Se envía un fichero con todas las operaciones de la semana anterior.

Mensual: Se envía fichero con las operaciones del mes anterior.

▪ Beneficios del envío de los Ficheros de Facturación

1.- Mejora en la Eficiencia para NC-bc y en NAUTALIA VIAJES por automatizar la carga manual

- Menos errores manuales.
- Más rapidez, optimización del tiempo

2.- Acceso a Información Diaria

- Reporting (informes) = datos actualizados hasta el día anterior.
- NAUTALIA BS FACTURA = Buscador de facturas, tiene información actualizada.

3.- Validación de servicios optimizada

- Validación en el momento de la aceptación de la factura, supone mayor control y eficiencia.
- Gestión diaria de incidencias, logrando una conciliación óptima.

4.- Mínimo desarrollo para NC-bc.

- Implica un mínimo desarrollo, con objeto de capturar un fichero vía Web Service, FTP, o mail, y cargarlo contra el sistema contable de su empresa, vía solicitud.



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

2.1.7.- ACUERDOS CON LA INDUSTRIA

Nautalia Viajes como compañía del Grupo TRAVEL LIVE, uno de los mayores grupos turísticos, y con una dilatada experiencia y capacidad de negociación con los diferentes proveedores de la industria turística, pone a disposición de NC-bc los diferentes acuerdos y colaboraciones suscritas con diferentes proveedores de la industria hotelera, Compañías Aéreas, Rent a Car y otras empresas, cumpliendo las expectativas de los requerimientos de los pliegos.

Puntuación obtenida: 30 puntos

2.3.- EXPERIENCIA DE LA PERSONA DE CONTACTO

**Puntuación
30**

Nautalia Viajes designa a dos personas con cualificación técnica para el contacto con NC-bc. Una de ellas es una Técnico Especialista Business Travel, diplomada en Turismo, con experiencia en el sector de Agencias de Viaje desde el año 1998.

La otra persona designada por Nautalia Viajes, es Responsable del BTC, técnico en Turismo, especializada en el sector corporativo y eventos, con experiencia en el sector de Agencias de Viaje desde el año 1984.

Puntuación obtenida: 30 puntos

Tras el análisis de la única oferta presentada por BUSINESS TRAVEL CENTRE – EN LAS PALMAS. NAUTALIA EMPRESAS, en relación a los aspectos que se relacionan en el pliego, la Mesa de Contratación de NC-bc, compuesta por Dña. Rosa María Rodríguez Puente, Dña. Leticia María Hernández González y D. Sergio Agustín Suárez Moreno, emitimos el presente informe propuesta de adjudicación por **CINCUENTA MIL EUROS (50.000 €)** con IGIC a **BUSINESS TRAVEL CENTRE – EN LAS PALMAS. NAUTALIA EMPRESAS** desde el **3 de febrero de 2025** hasta **3 de febrero de 2027**.

1. La oferta presentada se ajusta al pliego de condiciones establecido y publicado en la página web de NC-bc desde el día 21 hasta el 31 de enero de 2025, habiéndose presentado en el plazo establecido de diez (10) días naturales.



**NUEVA
CANARIAS**
BLOQUE CANARISTA

2. La calificación es muy buena, habiendo presentado todos los informes y certificados requeridos y en vigor, ofreciendo una amplia experiencia en el sector.

Se le traslada y comunica al Secretario de Organización de NC-bc para que informe de su adjudicación y poder tramitar el correspondiente contrato por parte de la Gerente del partido.

En Las Palmas de Gran Canaria, a 3 de febrero de 2025

Firmado

Dña. Rosa María Rodríguez Puente

Firmado

Dña. Leticia Mª Hernández González

Firmado

D. Sergio A. Suárez Moreno