

Expediente: S_2025_016

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA. SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.

COMPOSICIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN

Presidente: D. José de la Sota Rius.

Vocales: D. Jesús Bueno Sánchez y D. Francisco Rodrigo Vicente (Secretario).

I. CRITERIOS DE VALORACIÓN APLICADOS

La valoración se realiza conforme a los criterios evaluables mediante juicio de valor establecidos en el cuadro de criterios aprobado por la Fundación, con una puntuación máxima total de 15 puntos.

FUNDAMENTOS JURÍDICO-TÉCNICOS

- 1) Principio de igualdad y no discriminación: todas las ofertas se valoran con el mismo patrón, sin incorporar criterios distintos a los aprobados.
- 2) Transparencia y trazabilidad: la puntuación se apoya en elementos expresos de las memorias; no se otorgan puntos por compromisos genéricos o no documentados.
- 3) Vinculación al pliego: se verifica la adecuación de los compromisos ofertados a las exigencias del PPT y a las preferencias recogidas en el cuadro de criterios.
- 4) Proporcionalidad: dentro de cada criterio, la puntuación se gradúa por el nivel de detalle, certidumbre operativa y mejora respecto a lo mínimo exigido.

II. RAZONAMIENTO TÉCNICO

La presente valoración técnica se emite a los efectos de la clasificación de ofertas en los criterios evaluables mediante juicio de valor, de conformidad con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y en los pliegos que rigen el expediente.

Metodología: (i) lectura y contraste de cada memoria técnica con el Pliego de Prescripciones Técnicas; (ii) asignación de puntuación dentro del máximo previsto por criterio atendiendo a la evidencia aportada en la memoria (no se valoran extremos no acreditados); (iii) verificación de coherencia interna y operativa de las propuestas (canales, tiempos, implantación, recursos, herramientas y reportes); y (iv) elaboración de una comparación razonada entre ofertas, dejando trazabilidad entre criterio—evidencia—puntuación.

III REQUISITOS /CONDICIONES DEL PPT USADOS COMO “CHECKLIST”

Del PPT se desprenden como elementos clave a valorar/verificar: tiempos de respuesta; disponibilidad y horario mínimo 09:00–19:00 L–V; **conexión a sistemas de reserva con confirmación inmediata** y programa integrado para seleccionar la tarifa más conveniente; información previa de condiciones/costes de anulación; capacidad de operar **sin anticipos/medios de pago de la Fundación**; gestión de visados (sin costes de gestión para la Fundación) y reclamaciones; entrega de

documentación (y entrega física ≤2h si no es telemática); facturación individualizada + informes; seguros mínimos y RC; y equipo mínimo (≥3 personas, exp. ≥5 años, inglés B1, coordinador)

IV MATRIZ COMPARATIVA: CUMPLE/MEJORA/NO ACREDITADO EN MEMORIA

Criterio PPT	SERVIVUELO (AIRPASS)	VB GROUP	VJ TRAVEL (Viajes Júcar)
Tiempo de respuesta (se valora asegurar un mínimo)	Declara <60 min 7 días y estructura H24	Declara máx. 2h para solicitudes	Declara <45 min (y a veces inmediato)
Horario mínimo 09:00–19:00 L–V	Aporta atención 24/7; teléfono 09:00–23:00	Aporta 08:00–19:00 L–V + emergencias 24h	Aporta 09:00–21:00 L–V + 24/7
Sistemas de reserva con confirmación inmediata + integración para mejor tarifa	No detallado (habla de procesos digitales pero también “sin sistemas automatizados ni bots”)	Sí: menciona herramientas (Cytric, etc.) y GDS/soluciones (Amadeus, Renfe/SIRE, etc.)	Sí en enfoque: habla de herramientas con confirmación inmediata (sin listar tanto como VB)
Información previa de anulación/costes antes de confirmar	No acreditado en la memoria	No acreditado explícitamente en lo aportado	Sí, explícito (comunicación previa por escrito de condiciones/penalizaciones)
Operativa sin anticipos/pagos directos de la Fundación	No acreditado	No acreditado	Sí, explícito (“sin anticipos... recursos técnicos y financieros necesarios”)
Mejora “on site” (PPT: 2h x 3 días/semana)	No ofertada/No acreditada	No ofertada/No acreditada (modelo out-plant)	Sí: propone implant 4h x 2 días/semana (más horas/semana, distinta distribución)
Entrega documentación y entrega física ≤2h si no telemática	No acreditado	Parcial (describe envíos/operativa, pero no fija el “≤2h” en lo visto)	Sí, explícito (entrega telemática inmediata y física ≤2h si procede)
Informes/facturación (factura por viaje + informes)	No acreditado	No acreditado	Sí, explícito (informes trimestrales + posibilidad de códigos analíticos)
Equipo mínimo (≥3 personas, ≥5 años, inglés B1, coordinador)	No acreditado nº de personas/experiencia (menciona equipo dedicado y multilingüe)	Parcial: define roles (Account/Jefe/consultores) y experiencia, pero no valida “mín. 3” como requisito PPT en la memoria	Parcial: menciona “equipo de 3 asesores” y perfiles senior; no detalla B1, pero apunta multilingüe
Picos de demanda/capacidad	Sí (redistribución/refuerzo/priorización)	Sí (refuerzo hasta 8 personas + deptos. especializados)	Sí (procedimiento detallado “modo pico” + refuerzos)

V. VALORACIÓN CUALITATIVA POR OFERTA (ENFOQUE JUCIO DE VALOR)

A) VIAJES JUCAR S.A

Puntos fuertes: memoria muy alineada con lo operativo del PPT: respuesta rápida, canal preferente humano, implant ofertado, comunicación previa de condiciones de cambios/cancelaciones, y encaje expreso con “sin anticipos”, entrega física ≤2h cuando proceda, e informes periódicos.

La memoria técnica de VIAJES JUCAR, S.A., es una memoria mucho más detallada y concreta que las del resto de licitadoras.

Observación: el *on site* ofertado (4h×2) no es idéntico al “2h×3” del PPT, pero aporta **más horas/semana**.

La memoria técnica de VIAJES JUCAR, S.A., es una memoria mucho más detallada y concreta que las del resto de licitadoras. En el documento técnico se distinguían dos partes, una genérica de los servicios que ofrece para cualquier cliente, y otra más específica para la Fundación. Así entre otras cuestiones, asignaban a la fundación un personal fijo único, como gestor responsable para tramitar los expedientes, donde, además, habría dos gestores seniors de ventas y gestor de viajes presencial en la fundación 2 días a la semana y en turnos de 4 horas, además de un horario de atención de 12 horas diarias (de 9 a 21) con atención todos los días del año. Y con respuesta inmediata o de 45 minutos.

B) VB GROUP

Puntos fuertes: propuesta con mucha “infraestructura” (herramientas y ecosistema de reservas), cobertura horaria amplia y refuerzo ante picos (hasta 8 personas), además de detallar backoffice y sistemas (Amadeus, Renfe, etc.).

Puntos a mejorar (por evidencia): La memoria, tal y como está, deja menos “cerrados” aspectos que el PPT remarca (aviso previo de costes de anulación, operativa sin anticipos, entrega física ≤2h, etc.), que no quedan expresamente acreditados en el texto aportado.

C) SERVIVUELO GLOBAL (AIRPASS)

Puntos fuertes: tiempo de respuesta <60 min 7 días, atención H24 y canales dedicados (WhatsApp 24/7, teléfono amplio, etc.), además de orientación a sector público. En su memoria explícita de manera concreta en qué consistiría el incremento de medios en el caso de situaciones inesperadas.

Riesgos/lagunas (por evidencia): no queda acreditada la “conexión a sistemas de reserva con confirmación inmediata” ni el “programa integrado” para elegir la tarifa más conveniente (PPT), y tampoco explícita varios puntos operativos del PPT (anulaciones/costes previos, no anticipos, entrega física ≤2h, informes/facturación, etc.).

La memoria no describe el procedimiento siendo más genérica que las del resto de licitadoras. Realiza referencias genéricas que no contestan a lo planteado en el PPT sin ofrecer o identificar que servicios específicos o más relevantes podía ofrecer a la Fundación.

VI. PROPUESTA DE RESULTADO TÉCNICO (VALORACIÓN DE LO ACREDITADO EN MEMORIA)




Orden recomendado por adecuación y acreditación en la memoria técnica:

1. VIAJES JUCAR S.A.
2. VB GLOBAL GROUP S.L.
3. SERVIVUELO GLOBAL S.L.

Criterio de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor. Documento de Memoria Técnica. Hasta 25 puntos.		TOTAL
LICITADORES	Descripción del procedimiento de trabajo para cumplir los tiempos de respuesta de prestación del servicio. (MÁXIMO 15 PUNTOS)	
VB GLOBAL GROUP S.L.	9,00	8,00
VIAJES JUCAR S.A.	14,00	8,00
SERVIVUELO GLOBAL S.L.	7,00	8,00

En consecuencia, la oferta que obtiene mayor puntuación técnica conforme a los criterios evaluables mediante juicio de valor es la presentada por VIAJES JUCAR S.A al resultar la más adecuada a los requerimientos establecidos en el pliego y en el cuadro de criterios aprobado.

Y para que conste, se emite el presente informe técnico para su elevación a la Mesa de Contratación.

 D. José de la Sota Rius Presidente	 D. Jesús Bueno Sánchez Vocal
 D. Francisco Rodrigo Vicente (secretario) Vocal	