

## **INFORME DE VALORACIÓN DEL COMITÉ TÉCNICO DE CONTRATACIÓN PARA LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRIMASD.**

**Expediente: S\_2026\_010**

### **I. COMPOSICIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN**

Presidente: D. Jesús Rojo González

Vocales: D<sup>a</sup>. Marta Camino Rampérez y D. Francisco Rodrigo Vicente (Secretario).

### **II. 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.

### **III. RAZONAMIENTO TÉCNICO**

#### **1.- Objeto, alcance y criterios de la valoración.**

El objeto del presente informe es realizar una valoración comparativa de las memorias técnicas presentadas por las licitadoras VB GLOBAL GROUP, S.L., SERVIVUELO GLOBAL, S.L., VIAJES JÚCAR, S.A. y GALBENTOURS, S.A. (en adelante, "las licitadoras"), con el alcance estrictamente referido a la información operativa y de servicio declarada en sus respectivas memorias técnicas, a fin de identificar fortalezas, compromisos verificables y elementos diferenciales relevantes para la calidad y continuidad del servicio de agencia de viajes a prestar. La valoración se estructura en ejes comparables (organización del servicio; tiempos de respuesta; atención a incidencias/urgencias; herramientas y trazabilidad; control de calidad; escalabilidad/picos de demanda; y compromisos adicionales), procurando una lectura homogénea y trazable para su utilización por el órgano de contratación y, en su caso, para integrarse en el expediente como soporte del juicio técnico,

conforme a las exigencias de motivación y explicitación de criterios de valoración cualitativa y del resultado individualizado.

## **2.- Licitadoras y documentación técnica analizada**

Se han analizado, a efectos comparativos, las memorias técnicas incluidas en los documentos: "SOBRE 1\_ VB GLOBAL GROUP.pdf", "SOBRE 1\_SERVIVUELO GLOBAL.pdf", "SOBRE 1\_VJ TRAVEL.pdf" y "SOBRE 1\_PATTERSON TRAVEL.pdf", tomando en consideración los compromisos declarados (plazos máximos, disponibilidad, estructura de equipo, protocolos), los mecanismos de trazabilidad y control, y la consistencia interna de los procedimientos descritos para la gestión integral del servicio y de la demanda en situaciones ordinarias y extraordinarias.

## **3.- Comparativa de la organización del servicio y modelo de atención**

Desde la perspectiva organizativa:

- VB GLOBAL GROUP, S.L. presenta un modelo basado en expediente individualizado con circuito único que diferencia tipologías (ordinarias, internacionales, incidencias, cambios/anulaciones y urgencias), asignando un responsable/interlocutor y dos agentes especialistas, y prevé un equipo de respaldo interno para picos o sustituciones, con enfoque de continuidad del servicio y control de carga.

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. formula un modelo de "gestor único" responsable del contrato con equipo de soporte, orientado a interlocución directa, y declara una dotación mínima de tres profesionales especializados.

- VIAJES JÚCAR, S.A. articula su organización sobre dos gestoras sénior, con un modelo "compacto" de responsable por expediente para evitar rupturas de trazabilidad y con canales de entrada preferentes por teléfono y complementarios por correo, destacando una gestión estable y directa.

- GALBENTOURS, S.A. define con mayor granularidad el equipo adscrito nominalmente (tres perfiles), con identificación de funciones (interlocutor responsable y dos agentes) y una operativa centralizada para viajes corporativos/institucionales, con canal específico de comunicación para la Fundación.

## **4.- Comparativa de tiempos de respuesta y compromisos cuantificables**

En materia de tiempos y compromisos medibles:

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. declara umbrales diferenciados para solicitudes urgentes (<1 hora) y ordinarias (<2 horas), así como contacto ante incidencias críticas (<1 hora) y disponibilidad 24/7 para urgencias mediante canal telefónico y mensajería instantánea.

- VB GLOBAL GROUP, S.L. compromete, con carácter general, un máximo de 2 horas para propuestas (incluyendo internacionales o combinadas) y para primera respuesta en cambios/anulaciones/incidencias, así como un máximo de 1 hora para el envío de documentación tras confirmación, incorporando además atención 24 horas para urgencias fuera de horario.

- VIAJES JÚCAR, S.A. concreta un compromiso de emisión/confirmación inferior a 20 minutos tras aceptación, con entrega telemática inmediata y entrega física máxima de 2 horas cuando sea necesaria, y fija un horario de servicio de 09:00 a 19:00.

- GALBENTOURS, S.A. describe un flujo orientado a garantizar rapidez y control, pero sin aportar en la memoria técnica analizada umbrales temporales tan cerrados como los anteriores para respuesta, emisión o documentación, más allá del diseño procedimental.

## 5.- Comparativa de atención a incidencias, urgencias y continuidad del servicio

En relación con la gestión de incidencias y urgencias:

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. ofrece un planteamiento intensivo en monitorización y alertas automáticas, con compromisos temporales (<1 hora) y casuística operativa detallada (cancelaciones, overbooking, pérdida de conexiones, cambios forzosos, incidencias hoteleras) con seguimiento hasta resolución y gestión de reclamaciones/compensaciones.

- VB GLOBAL GROUP, S.L. articula un servicio 24 horas para urgencias fuera de horario y un circuito de priorización, con primera respuesta máxima general de 2 horas en cambios/anulaciones/incidencias dentro del marco ordinario y tramitación inmediata en urgentes en horario.

- VIAJES JÚCAR, S.A. desarrolla una atención prioritaria por personal especializado y capacidad de reubicación/reemisión, incluyendo coordinación con aseguradoras cuando proceda, con procedimientos específicos en picos, si bien su memoria se orienta más a la metodología de gestión integral y menos a un catálogo técnico de incidencias con métricas de contacto/solución.

- GALBENTOURS, S.A. incorpora seguimiento post-emisión, soporte durante los viajes y gestión de incidencias, y prevé escalado interno ante incremento inesperado, pero sin detallar métricas concretas de respuesta en incidencias.

## 6.- Comparativa de herramientas tecnológicas, trazabilidad y control administrativo

En lo relativo a herramientas y trazabilidad:

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. declara tecnología propia (CRM GIAV y plataforma MOGU), integrada con Amadeus, con registro automático, asignación y clasificación de solicitudes, y soporte para facturación e informes personalizados, lo que constituye un elemento diferencial claro respecto de las restantes memorias.

- VB GLOBAL GROUP, S.L. describe un “sistema interno de control y trazabilidad” con seguimiento de estado en tiempo real y uso de Amadeus/GDS y proveedores hoteleros, incluyendo “base de conocimiento” específica del cliente (normativa, preferencias, datos de facturación).

- VIAJES JÚCAR, S.A. centra su soporte tecnológico en AMADEUS e incorpora acreditación IATA y

menCIÓN de ISO 9001, junto con un registro digital y rutinas de control para evitar errores y duplicidades, y previsiÓN de informes trimestrales con codificaciÓN analítica.

- GALBENTOURS, S.A. refiere el uso avanzado de Amadeus y, en algunos perfiles, SAP, y garantiza archivo de comunicaciones y trazabilidad del expediente, si bien sin presentar una soluciÓN tecnológica propia diferenciada.

## **7.- Comparativa de control de calidad y verificabilidad del servicio**

En control de calidad:

- VB GLOBAL GROUP, S.L. despliega un esquema de revisiÓN en tres niveles (gestor, responsable en casos complejos/urgentes y revisiÓN posterior de expedientes cerrados), con supervisiÓN periódica del responsable y análisis post-pico para mejora.

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. vincula calidad a trazabilidad en CRM, validaciÓN de documentaciÓN y mejora continua alimentada por registro de incidencias, además de control económico por optimizaciÓN de tarifas.

- VIAJES JÚCAR, S.A. enfatiza trazabilidad completa del expediente, registros y comunicaciÓN preventiva de riesgos, aportando además elementos de normalizaciÓN (IATA, ISO 9001) y compromisos operativos (emisiÓN y entregas) que permiten una verificaciÓN indirecta por cumplimiento de plazos y consistencia documental.

- GALBENTOURS, S.A. plantea control y trazabilidad por flujo gestionado y archivo de comunicaciones, con enfoque de cumplimiento de normativa e instrucciones internas, si bien con menor densidad de "checkpoints" y mecanismos explícitos de auditoría interna.

## **8.- Comparativa de escalabilidad, picos de demanda y protocolos de refuerzo**

En cuanto a escalabilidad y picos,

- VB GLOBAL GROUP, S.L. describe un protocolo de refuerzo formal con detecciÓN, activaciÓN, incorporaciÓN de equipo de respaldo, redistribuciÓN, priorizaciÓN por criticidad (máxima/alta/estándar), gestiÓN agrupada por evento y revisiÓN final.

- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. prevé redistribuciÓN inmediata, incorporaciÓN de recursos adicionales cuando la demanda es muy alta y priorizaciÓN automatizada desde el CRM, apoyada en automatizaciÓN de procesos y comunicaciÓN proactiva.

- GALBENTOURS, S.A. define un procedimiento ante aumento inesperado con detecciÓN por responsable, activaciÓN de refuerzos y priorizaciÓN (salidas próximas, impacto institucional, complejidad, riesgo), con comunicaciÓN constante y revisiÓN posterior.

- VIAJES JÚCAR, S.A. refiere procedimientos específicos en picos (reparto de carga, plantillas estándar, agrupaciÓN por destino/evento) y capacidad de refuerzo incorporando profesional adicional, si bien con menor formalizaciÓN secuencial que VB GLOBAL GROUP, S.L.

## **9.- Elementos adicionales declarados con incidencia en la propuesta técnica**

Como elementos adicionales,

- VIAJES JÚCAR, S.A. incluye compromisos de reporting (informes trimestrales con codificación analítica) y ventajas adicionales para empleados (descuentos de hasta el 10% en viajes particulares), así como acreditación IATA e ISO 9001, lo que puede reforzar el marco de calidad y estándares de operación, aunque el encaje y ponderación de estos extremos dependerá de su correspondencia con lo previsto en los pliegos y criterios.
- GALBENTOURS, S.A. aporta la identificación de perfiles del equipo y referencias a herramientas (Amadeus, SAP) y capacidades de gestión y negociación;
- SERVIVUELO GLOBAL, S.L. subraya la operativa sin anticipos o depósitos para la Fundación, asumiendo garantía de reservas, y la potencia del reporting y control presupuestario desde herramientas propias.
- VB GLOBAL GROUP, S.L. refuerza el cumplimiento operativo con base de conocimiento específica del cliente y con un servicio 24h para urgencias.

#### IV. VALORACIÓN CUALITATIVA POR OFERTA (ENFOQUE JUCIO DE VALOR)

##### 1.- VB GLOBAL GROUP, S.L.

- Puntos fuertes: estructura operativa muy procedimental y “end-to-end” (expediente individualizado; circuito único con tratamiento diferenciado de ordinarias/internacionales/incidencias/urgencias); compromisos temporales claros y comparables (propuestas y primera respuesta a incidencias/cambios/anulaciones en máximo 2 horas; documentación tras confirmación en máximo 1 hora); previsión expresa de servicio 24 horas para urgencias fuera de horario; protocolo de refuerzo ante picos con secuencia definida (detección, activación, incorporación de respaldo, priorización por criticidad y revisión posterior), lo que refuerza continuidad, trazabilidad y control; mención de sistema interno de control y trazabilidad “en tiempo real” y “base de conocimiento” específica para la Fundación.
- Puntos débiles: la memoria no concreta, con el mismo nivel de detalle, herramientas tecnológicas propias equivalentes a un CRM/plataforma identificable (se menciona “sistema interno”, pero sin denominación ni funcionalidades demostrables más allá del seguimiento); la dotación de equipo se formula en términos funcionales (responsable + 2 agentes + respaldo) sin identificación nominal/perfiles comparables a otras ofertas. Su procedimiento operativo es completo a la vez que complejo. La propuesta de viaje pasa por 5 fases antes de llegar a la fundación. No hay descripción sobre la experiencia del equipo involucrado.

##### 2.- SERVIVUELO GLOBAL, S.L.

- Puntos fuertes: tecnología propia diferencial (CRM GIAV y plataforma MOGU) integrada con Amadeus, orientada a registro, trazabilidad, priorización y reporting; compromisos temporales especialmente intensivos para urgencias/incidencias (urgentes <1 hora; ordinarias <2 horas; incidencias críticas contacto <1 hora) y disponibilidad 24/7 para urgencias; tratamiento de incidencias con casuística operativa detallada (cancelaciones, overbooking, conexiones, cambios



forzosos, alojamiento) y enfoque de seguimiento hasta resolución; escalabilidad apoyada en priorización automatizada y redistribución de cargas; dotación mínima declarada de 3 profesionales con experiencia >5 años y nivel de inglés  $\geq$ B1.

- Puntos débiles: La organización del servicio se describe de forma correcta, aunque más genérica y menos desarrollada que en el resto de las ofertas. El modelo de “gestor único” como eje de interlocución puede generar dependencia operativa de ese rol si no se concreta en la memoria, con igual precisión, el esquema de sustitución/continuidad más allá de la mención a “equipo de soporte”; algunos compromisos logísticos (p. ej., entrega física en 2 horas) se enuncian, pero la memoria enfatiza más la capa tecnológica que la descripción paso a paso del circuito documental y puntos de control internos. Se menciona la priorización, pero de forma genérica. Referencias limitadas al refuerzo de recursos, sin información sobre el equipo propuesto. Hace referencia a la capacidad de respuesta, pero sin un verdadero plan de contingencia estructurado, no aporta información sobre los tiempos de respuestas en las solicitudes recibidas. Contempla la gestión de incidencias, aunque con menor desarrollo y nivel de detalle. Incluye referencias al control operativo, aunque de manera más general y menos concreta no aporta información sobre tiempos de respuesta.

### 3.- VIAJES JÚCAR, S.A.



- Puntos fuertes: En el documento técnico se distinguen dos partes, una genérica de los servicios que ofrece para cualquier cliente, y otra más específica para la Fundación. Define adecuadamente la organización del servicio y los responsables asignados, con nivel de detalle organizativo. Describe mecanismos razonables de respuesta de forma muy práctica y procedimentada. La propuesta evidencia un elevado conocimiento de las necesidades operativas del contrato y una orientación muy práctica hacia organismos con características similares, presentando una experiencia acreditada de larga trayectoria y conocimiento específico del sector. La experiencia del equipo y la organización planteada permiten mantener la prestación del servicio ante incidencias o ausencias. Propone una elevada seniority declarada del equipo (gestoras con 35 y 25 años de experiencia) y modelo “compacto” de gestión por expediente que reduce traspasos y favorece trazabilidad; compromiso muy concreto de rapidez de emisión tras aceptación (inferior a 20 minutos) y de entrega (telemática inmediata y física en máximo 2 horas si fuera necesaria); enfoque preventivo en comunicación (acuse, priorización urgente/estándar/modificativa, aviso de riesgos y restricciones) y registro/técnicas para evitar duplicidades en picos; apoyo en herramientas estándar del sector (AMADEUS), acreditación IATA y referencia a ISO 9001; previsión de informes trimestrales con codificación analítica. Por último, la gestión de incidencias está bien planteada y refleja experiencia práctica en la resolución de problemas durante los viajes.

- Puntos débiles: menor explicitación de SLAs de “primera respuesta” (p. ej., en urgencias e incidencias) en términos equivalentes a <1h/<2h, más allá del compromiso de emisión; el esquema de escalabilidad/refuerzo se menciona, pero aparece menos formalizado que en memorias con protocolo detallado; el componente tecnológico se apoya en herramientas de mercado, sin describir un sistema propio de trazabilidad más allá del registro y rutinas internas.

### 4.- GALBEN TOURS, S.A.

Puntos fuertes: identificación nominal del equipo adscrito y perfiles (interlocutor responsable y dos agentes), con detalle de experiencia, formación y habilidades (incluido nivel de inglés), lo que facilita evaluar cualificación del personal asignado; procedimiento de gestión ordenado (entrada autorizada, registro, análisis, alternativas, emisión, seguimiento) con trazabilidad basada en archivo de comunicaciones y estados; previsión de escalado ante incremento inesperado con

priorización (salidas próximas, impacto institucional, complejidad, riesgo) y comunicación constante; uso avanzado de herramientas sectoriales (Amadeus) y mención a SAP en algunos perfiles.

Puntos débiles: La propuesta de servicios se presentada con poco detalle en sus fases no aportando información sobre tiempo de respuestas en las diferentes fases. Hay una menor concreción cuantitativa en compromisos de tiempos de respuesta, emisión o documentación frente a ofertas que fijan umbrales (<1h/<2h o <20 min); menor diferenciación tecnológica (no se describe plataforma propia comparable a CRM específico); los mecanismos de control de calidad aparecen más ligados al procedimiento y archivo que a un sistema de verificación interna por niveles o métricas de cumplimiento. Contempla medidas de actuación ante aumentos de demanda, aunque con menor desarrollo procedimental.

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

### SOBRE 1 — C1. MEMORIA TÉCNICA (Máx. 25 pts)

#### - Procedimiento para cumplir tiempos de respuesta (15)

| Aspecto a valorar                            | Máx.      | VB GLOBAL GROUP, S.L. | GALBEN TOURS, S.A. | VIAJES JÚCAR, S.A. | SERVIVUELO GLOBAL, S.L. |
|----------------------------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Organización del servicio                    | 3         | 3                     | 3                  | 2,75               | 2                       |
| Trazabilidad y control                       | 3         | 3                     | 2,75               | 2,75               | 2                       |
| Gestión incidencias                          | 3         | 2,5                   | 3                  | 2,75               | 2                       |
| Adecuación al entorno Fundación              | 3         | 2                     | 2,5                | 3                  | 2                       |
| Experiencia acreditada en entornos similares | 3         | 2,5                   | 2,75               | 3                  | 2                       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>15</b> | <b>13,00</b>          | <b>14,00</b>       | <b>14,25</b>       | <b>10,00</b>            |

#### - Gestión de aumentos significativos e inesperados de demanda (10)

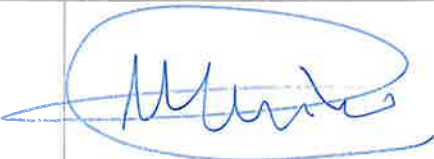
| Aspecto a valorar           | Máx.      | VB GLOBAL GROUP, S.L. | GALBEN TOURS, S.A. | VIAJES JÚCAR, S.A. | SERVIVUELO GLOBAL, S.L. |
|-----------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| Plan de contingencia        | 3         | 3                     | 2                  | 2,75               | 1                       |
| Refuerzo de recursos        | 3         | 3                     | 2,75               | 2,5                | 1                       |
| Priorización de solicitudes | 2         | 2                     | 2                  | 1,75               | 1                       |
| Continuidad del servicio    | 2         | 2                     | 2                  | 2                  | 1,75                    |
| <b>TOTAL</b>                | <b>10</b> | <b>10,00</b>          | <b>8,75</b>        | <b>9,00</b>        | <b>4,75</b>             |

#### Total valoración memoria técnica

| Licitador               | Total C1 (25) |
|-------------------------|---------------|
| VB GLOBAL GROUP, S.L.   | 23,00         |
| GALBEN TOURS, S.A.      | 22,75         |
| VIAJES JÚCAR, S.A.      | 23,25         |
| SERVIVUELO GLOBAL, S.L. | 14,75         |

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.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>D. Jesús Rojo González<br>Presidente               | <br>Dª. Marta Camino Rampérez<br>Vocal |
| <br>D. Francisco Rodrigo Vicente<br>(secretario) Vocal |                                                                                                                          |