

**Informe de valoración del del expediente 1030\_2024 CONTRATACIÓN DE UN ACUERDO  
MARCO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN  
PÚBLICA ANDALUZA PROGRESO Y SALUD M.P. POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A  
REGULACIÓN ARMONIZADA**

**Se han recibido ofertas de las siguientes entidades:**

- VIAJES TRIANA SA
- INTEGRACION AGENCIAS DE VIAJES
- VB GLOBAL GROUP SL

Según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en los criterios por juicios de valor se valorará:

1. Metodología de trabajo: máximo 22 puntos. Sin carácter limitativo se indican algunos de los servicios relevantes que se valorarán en este criterio:
  - I. Descripción y cualificación del personal puestos a cargo del contrato. Organigrama.
  - II. Unidades de apoyo dentro de la organización del adjudicatario puestas al servicio del objeto del contrato.
  - III. Posibilidad de uso de herramientas informáticas para la gestión del objeto del contrato.
  - IV. Plan de actuación que se adapte a las necesidades del Órgano de Contratación para un gasto eficaz y eficiente del gasto público ante el volumen de la actividad de la FPS.

Esta memoria tendrá un máximo de 5 folios por ambas caras con tipo de letra Arial tamaño 11, así como un interlineado sencillo, sin imágenes incrustadas, dípticos, trípticos o similar en la misma con letra inferior a la especificada. Será motivo de no valoración de la memoria técnica la superación de los requisitos indicados.

2. Pólizas de seguros en relación con el objeto del contrato con descripción detallada y alcance de las mismas: máximo 4 puntos.
3. Cobertura mundial de los servicios por sí mismo o mediante acuerdo con proveedores. En el primero de los casos tendrá que aportar los medios propios de los que dispone en este sentido, y para el supuesto de acuerdos con proveedores el licitador tendrá que aportar listado detallado de los mismos: máximo 10 puntos.



## **Valoración de VIAJES TRIANA SA**

### **1. Metodología de trabajo: máximo 22 puntos**

La licitadora propone poner a disposición del contrato a un equipo de 8 personas con amplia experiencia en el sector. Además, oferta poner a disposición del contrato a una trabajadora que actuará como interlocutora única en el servicio, lo que supone una personalización del mismo, que se ajusta a las necesidades de este en tanto resulta plenamente operativo a las necesidades de FPS, ya que la personalización del servicio implica la certeza saber a quien comunicar cada incidencia a una única persona, servicio necesario dado el volumen de viajes que maneja FPS y la cantidad de solicitantes diferentes que dentro de la entidad hace uso de este servicio.

Además, la profesional adscrita recibirá soporte de otras siete personas dentro de la propia empresa, todos ellos con una amplia experiencia en el sector. Destaca especialmente el perfil de la profesional adscrita, pues a su dilatada trayectoria en el sector, hay que destacar que cuenta con gran experiencia de gestión en diferentes empresas públicas adscritas a distintas Consejerías de la Junta de Andalucía, lo que implica un amplio conocimiento de las especialidades legales de aplicación a las mismas.

Se destaca además en la oferta que la mercantil cuenta con un departamento propio para la gestión integral de congresos, seminarios, convenciones, etc. Este servicio es de interés nuclear para la FPS, pues tratándose de una entidad dedicada a la investigación biosanitaria el uso de estos instrumentos es recurrente. Por consiguiente, poder contar con un servicio propio especializado que nos de soporte, supone un incremento innegable en la calidad del servicio. Más aún teniendo en consideración que la licitadora presenta un amplio listado de eventos organizados por el departamento, varios de ellos dedicados a la investigación científica.

En lo que respecta a la gestión del servicio, la licitadora ofrece un modelo sencillo, rellenable y útil para la solicitud de los viajes, garantizando las comunicaciones de manera eficiente y comprometiéndose a informar FPS si tras la concreción del viaje o durante su tramitación se producen descuentos que puedan ser de interés, lo que repercutiría beneficiosamente en la eficiencia y economicidad del servicio, dentro de un modelo de gestión ágil y operativo.

Se compromete además a entregar electrónicamente con, al menos, dos días de antelación los títulos de transporte y de hotel, circunstancia que tiene también un impacto positivo en la seguridad de la prestación.

Se garantiza además que las posibles modificaciones de los servicios derivados de los contratos basados se realicen sin incidencia económica para la FPS.

Indica también que debido a su inclusión en el Sistema Savia Amadeus cuenta con acceso a más de 700 compañías aéreas de todo el mundo y 260 cadenas hoteleras con tarifas corporativas negociadas y especiales, lo que implica un abanico de ofertas inmenso que garantiza la mejor capacidad para poder elegir la oferta más idónea a nuestras necesidades en cada contrato basado.



Informa además que cuenta con tarifas especiales para el alquiler de vehículos y tarifas preferentes con más de 60.000 hoteles, además de informar que dispone de servicios complementarios (guías, azafatas, intérpretes, audiovisuales, etc), que son de utilidad para la gestión de eventos.

Finalmente, resta destacar que cuenta con la “Q” de calidad Turística que es la Marca que asegura la calidad en el sector turístico español.

En conclusión, Viajes Triana oferta un servicio completo y alineado a las necesidades de la FPS de manera transversal en todos los servicios objeto del contrato. En consecuencia, la valoración total de su oferta técnica es de 20 puntos.

2. Pólizas de seguros: máximo 4 puntos

Adjunta la licitadora 3 pólizas de seguro: De caución, de responsabilidad civil y de accidentes y asistencia en viajes. Los importes garantizados son adecuados para la cobertura de las posibles incidencias del servicio. Por consiguiente, se asigna en este apartado 4 puntos.

3. Cobertura mundial de los servicios: máximo 10 puntos

La licitadora asegura que al pertenecer al Grupo Travel Advisors y a su vez al Grupo Internacional RADIUS, cuenta con una red de corresponsales en todo el mundo. Adjunta un listado extensísimo de los corresponsales mundiales con los que cuenta. Al tratarse de una cobertura global garantizada, se les asigna en este apartado 10 puntos.

La valoración total es de **34 puntos**.

## **Valoración de INTEGRACION AGENCIAS DE VIAJES**

1. Metodología de trabajo: máximo 22 puntos

La licitadora pone a disposición del servicio un equipo de seis profesionales de su oficina sita en Málaga, todos ellos prestarán el servicio bajo la supervisión de la directora a la que se le encomiendan labores de coordinación y supervisión de los trabajos realizados.

Si bien el equipo de trabajo cuenta con amplia experiencia y solvencia en el sector, incluso en la gestión de viajes de organismos públicos, incluidos la Junta de Andalucía, no se observa una propuesta que personalice el servicio ni una forma de canalización del servicio para que la FPS pueda contar con un interlocutor determinado en el marco del desarrollo ordinario del servicio.

La mercantil pone, además, a disposición del contrato una serie de unidades de apoyo, que son: Departamento de Atención al Cliente, Equipo de Gestión de Reservas, Soporte Tecnológico, Departamento de Emergencias, Recursos Humanos Dedicados y Apoyo Administrativo. Todos estos servicios repercutirían positivamente en la ejecución del servicio, al tratarse todos ellos de sistemas de soporte al desarrollo de la actividad empresarial que pueden mejorar la calidad del servicio. Si bien, en términos generales se trata de servicios despersonalizados en lo que respecta al contrato, que, en cualquier caso, serían de utilidad en la ejecución del servicio.



Continúa IAG7 exponiendo las herramientas informáticas que pone a disposición de la FPS para la gestión de la contratación. La licitadora ofrece varias herramientas de reserva o solicitud de servicios, unas de ellas propias y otras entendemos que se tratan de programas externos para la gestión de las solicitudes. En este sentido el sistema se presenta de manejo sencillo y podría ser de utilidad para mejorar la eficiencia en la gestión de los contratos basados.

Expone además distintas herramientas para la gestión del servicio. Aquí resulta destacable que cuenta con una herramienta multi-canal que permite buscar los billetes de avión más económicos, que además puede usarse para hoteles y alquiler de vehículos, otra para que los usuarios reciban las ofertas de viaje en formato claro e intuitivo, además de una herramienta para la devolución de tasas de billetes de avión no utilizados que sean susceptibles de reembolso. En definitiva, estas herramientas resultan de interés para la gestión del servicio, si bien no suponen un elevado incremento en la calidad del mismo.

Finalmente, expone un plan de actuación para la eficiencia del gasto público de la FPS. En este sentido, destaca la creación de una plataforma de gestión de los viajes que permita un seguimiento permanente y pormenorizado, así como el monitoreo a tiempo real de los mismos. Destaca asimismo el compromiso de implementación de acuerdos marco con proveedores de transporte y alojamiento para garantizar tarifas competitivas y beneficios adicionales. Estas actuaciones pueden resultar positivas para la gestión del servicio, si bien requerirán un tiempo de implementación e implica la negociación de acuerdos que pueden resultar o no satisfactorios, por lo que hay que entender que en la actualidad no se cuenta con ellos.

En conclusión, la oferta presentada por IAG7 cumple con las necesidades para la correcta prestación del servicio e incorpora algunas ventajas que pueden ser de interés para la gestión del contrato, sin llegar a tener la consideración de mejoras excesivamente significativas. Por todo ello, se asigna a su oferta técnica una puntuación de 14 puntos.

## 2. Pólizas de seguros: máximo 4 puntos

Se aporta seguro con cobertura en accidentes de viajes, pérdida de equipajes, demoras, responsabilidad civil y seguro de asistencia. El importe de las coberturas es adecuado a las necesidades del servicio, por consiguiente, se asigna en este apartado 4 puntos.

## 3. Cobertura mundial de los servicios: máximo 10 puntos

La licitadora a través de su asociación con ALTOUR afirma tener presencia en 80 países. Enumera los mismos en su documento. Cuenta con una presencia internacional satisfactoria, en cuanto alcanza a casi la mitad de los países del mundo. Por consiguiente, se le asigna en este apartado 5 puntos.

La valoración total es de **23 puntos**.

### **Valoración de VB GLOBAL GROUP SL**

## 1. Metodología de trabajo: máximo 22 puntos



La licitadora ofrece la gestión del servicio a través de un equipo compuesto por tres profesionales y bajo la supervisión de un jefe de equipo que ejercerá las funciones de supervisión y coordinación, sin que se mencione la concreta trayectoria profesional de ninguno de ellos.

A este respecto, no aporta ninguna información adicional a esta, más allá de hacer mención a su servicio de soporte 24/7 que no puede ser objeto de valoración al tratarse de un criterio sometido a valoración objetiva en los pliegos rectores de la contratación.

Continúa exponiendo las unidades de apoyo que pone a disposición de la FPS, en este punto se limita a desarrollar el sistema de atención 24/7 de emergencias, que como se ha dicho en el párrafo anterior no puede ser objeto de valoración al tratarse de un criterio valorable de forma objetiva.

Finalmente, la licitadora expone su plan de actuación en el que expone que dispone de un sistema para facilitar informes sobre las cuentas y gastos de los viajes, facilitando a la FPS el control de la facturación a tiempo real a través de su intranet.

En general, se trata de una propuesta pobre, escueta y genérica que no permite comprender el alcance de las ventajas que la FPS podría obtener de la licitadora en la prestación del servicio. En la memoria desarrolla en profundidad un aspecto que no puede ser objeto de valoración. En consecuencia, se asigna a su oferta técnica una puntuación de 4 puntos.

2. Pólizas de seguros: máximo 4 puntos

Se adjunta únicamente el seguro de responsabilidad civil sin mención a seguros de asistencia en viajes. Se le asignan 2 puntos.

3. Cobertura mundial de los servicios: máximo 10 puntos

Expone la licitadora que tiene sedes en España, Europa y América Latina, en concreto expone que tienen 9 sedes en España y 2 en México. Además, expone que podría extender el servicio, al contar con un partner estratégico, hasta los alcanzar 60 países. Si bien no se trata de una certeza, sino de una posibilidad. Por consiguiente, se le asigna en este apartado 2 puntos.

La valoración total es de **8 puntos**.

En Sevilla a fecha de la firma electrónica,

Fdo. David Rubio López  
Técnico auxiliar de Compras