

**ACTA DE APERTURA DE PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

**“SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE”**

Reunida en Alicante, la Mesa de Contratación designada por el Presidente de la Autoridad Portuaria de Alicante con fecha 22 de mayo de 2020, con su actualización de cargos de fecha 22 de enero de 2021, cuyos componentes son:

Presidente: D. Juan Antonio Ferrero Moll, Jefe del Departamento de Explotación.

Vocales: D. Pedro J. Herrera Lizcano, Técnico de Secretaría General.

D. Javier Pedrós García, Responsable de Dpto. Económico-Financiero.

D. Juan Ignacio Campos Manero, Jefe de División de Dominio Público.

D. Juan José Molinos Cobo, Abogado del Estado.

Secretario: D. Casimiro Peñarrubia Jiménez, Secretario General.

El Presupuesto de Licitación para la contratación del “SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE”, es de 60.000,00 €, I.V.A. excluido.

En la presente licitación, a fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas (27/09/2024), se habían presentado DOS (2) ofertas, las formuladas por:

1.- VB GLOBAL GROUP, S.L.

2.- VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L.

También se presentó oferta por la mercantil COMPAÑÍA EUROPEA DE GESTORES DE INCENTIVOS, S.L., pero la misma fue inadmitida por extemporánea por el órgano de contratación en virtud de resolución de 3 de octubre de 2024.



El día 30 de mayo de 2024, la Mesa de Contratación se reunió para proceder a la apertura del Sobre nº 1 – Documentación Administrativa, en acto privado, de las dos ofertas presentadas. Tras el examen de la documentación, la misma se consideró correcta, admitiendo a los licitadores en esta fase.

Acto seguido, la Mesa procedió a la apertura de los Sobres nº 2 – “Documentación Técnica”, en acto público, dando traslado de su contenido a la Comisión Técnica asignada en la presente licitación para la emisión de su informe de valoración técnica de la oferta.

El día 7 de octubre de 2024, se reúne la Mesa de Contratación, habiendo recibido el informe de la Comisión Técnica, firmado el 4 de octubre de 2024, en el cual se realiza la siguiente valoración de la documentación técnica evaluable mediante juicios de valor de las ofertas:

*«El objeto de este informe es describir los criterios adoptados por la Comisión Técnica para la valoración de las ofertas, y justificar la puntuación obtenida por cada mercantil en cada uno de los apartados que deben valorarse según se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*

**Valoración de la propuesta técnica (45 puntos)**

*Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizarán y puntuarán los apartados/subapartados que se relacionan a continuación y que se encuentran especificados en el pliego de prescripciones técnicas:*

***A. Metodología para asesorar al objeto de que se pueda realizar la selección de viaje más adecuada a las necesidades. (Puntuación máxima 12 puntos)***

*Se valora el nivel de calidad de la metodología propuesta en función de los requisitos especificados:*

|     |  | LICITADORES       |            |            |
|-----|--|-------------------|------------|------------|
|     |  |                   | TRANSVIA   | VB GLOBAL  |
|     | SERVICIO A VALORAR   | Máxima puntuación | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN |
| A.1 | Informar de forma completa, clara y sin errores de todas las opciones del viaje según las necesidades especificadas, indicando cómo han seleccionado las diferentes posibilidades viables al precio óptimo | 3                 | 2          | 2          |



|                               |   |           |          |          |
|-------------------------------|---|-----------|----------|----------|
| A.2                           | Informar de las restricciones que pueden aplicar en cada viaje según tipo de tarifa en transporte y alojamiento   | 3         | 2        | 1        |
| A.3                           | Indicar la relación de gastos, sin incluir el importe, que pueden afectar a un viaje (emisión de billete, modificación, cancelación de reservas, facturación de equipaje, reserva de asiento, emisión de las tarjetas de embarque, entrega de billetes y otros) | 3         | 2        | 1        |
| A.4                           | Asesorar en documentación y requerimientos para desplazamientos internacionales   | 3         | 3        | 1        |
| <b>TOTAL PUNTUACIÓN AP. A</b> |   | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>5</b> |

La valoración de este criterio será:

- 3 puntos para la considerada como “Excelente”
- 2 puntos para la considerada como “Buena”
- 1 punto para la considerada como “Regular”
- 0 puntos para la que no tiene ninguna de las consideraciones anteriores.

**Análisis de la valoración de las propuestas:**

**A.1 Informar de forma completa, clara y sin errores de todas las opciones del viaje según las necesidades especificadas, indicando cómo han seleccionado las diferentes posibilidades viables al precio óptimo.**

Ambas propuestas proponen un sistema de información completo y claro, aportando las distintas posibilidades de viaje tratando de optimizar los precios y disponiendo de la tecnología necesaria para cumplir adecuadamente con su labor de información.

Ambas propuestas se consideran “Buenas”.

**A.2 Informar de las restricciones que pueden aplicar en cada viaje según tipo de tarifa en transporte y alojamiento.**

La sociedad Transvía, recoge en la oferta de forma específica que incluirá en todos los presupuestos las restricciones aplicables a cada viaje, según tarifas, por lo que la oferta se considera “Buena”.

Por su parte VB no lo recoge específicamente, pudiéndose interpretar de la lectura del documento que este asunto será atendido, pero no expresándolo de forma directa, por lo que se considera “Regular”.

**A.3. Indicar la relación de gastos, sin incluir el importe, que pueden afectar a un viaje (emisión de billete, modificación, cancelación de reservas, facturación de equipaje, reserva de asiento, emisión de las tarjetas de embarque, entrega de billetes y otros)**

Exp.: 398/2024



*Transvía, especifica que se ofrecerán todas las opciones posibles para cada servicio que compone el viaje, precio billete, tasas, costes equipaje, reserva de asientos, etc.. La propuesta se considera “Buena”.*

*VB, no responde de manera concreta a este apartado, dando a entender en la oferta que esta información estará disponible pero no detallando de forma concreta como prestará el servicio. La oferta de considera “Regular”.*

**A.4 Asesorar en documentación y requerimientos para desplazamientos internacionales**

*Transvía, especifica que se dará cumplida información de las necesidades documentales en viajes internacionales, así como del precio de obtención de los certificados o visados necesarios, con una gestión de visados a nivel mundial, comunicando las alertas de viaje en caso de existir. La propuesta se considera “Excelente”.*

*VB indica en su oferta que son asesores de viajes, y tienen acuerdos con agencias de viajes en el extranjero, pero respecto a la gestión de documentación en viajes internacionales únicamente se recoge en la oferta en el servicio de 24 horas (no como parte de gestión de la reserva, sino como incidencia), atendiendo a los requisitos de aduanas y visados, así como en general avisos o recomendaciones a nivel sanitario. En consecuencia, este apartado se valora como “Regular”.*

**B. Metodología para prestar el servicio. Puntuación máxima 15 puntos.**

*Se valora el nivel de calidad de la metodología propuesta en función de los requisitos especificados:*

|                               |   | LICITADORES       |            |            |
|-------------------------------|---|-------------------|------------|------------|
|                               |   |                   | TRANSVIA   | VB GLOBAL  |
|                               | SERVICIO A VALORAR  | Máxima puntuación | PUNTUACIÓN | PUNTUACIÓN |
| B.1                           | Atender al cliente  | 3                 | 3          | 3          |
| B.2                           | Gestión de reservas   | 3                 | 2          | 2          |
| B.3                           | Entrega de la tarjeta de embarque de manera automática un mínimo de 24 horas antes del inicio del viaje (posibilidad de hacerlo en formato PDF, mediante SMS en el móvil, en aplicaciones iPhone y Android) | 3                 | 2          | 2          |
| B.4                           | Soporte a la gestión del equipaje en caso de retraso, pérdida, daños, etc   | 3                 | 3          | 1          |
| B.5                           | Gestión de incidencias  | 3                 | 3          | 3          |
| <b>TOTAL PUNTUACIÓN AP. B</b> |   | <b>15</b>         | <b>13</b>  | <b>11</b>  |

*La valoración de este criterio será:*

- 3 puntos para la considerada como “Excelente”
- 2 puntos para la considerada como “Buena”
- 1 punto para la considerada como “Regular”
- 0 puntos para la que no tiene ninguna de las consideraciones anteriores.

Exp.: 398/2024



## **Análisis de la valoración de las propuestas:**

### **B.1 Atender al cliente**

*Ambas propuestas plantean como modo de relación el correo electrónico y el teléfono en horario de oficina de mañana y tarde, estableciendo procedimientos de comunicación y determinando personas de contacto específicas, definiendo perfiles de usuario para mejorar la oferta específica. Ambas empresas cuentan con un servicio de emergencias de 24 horas, disponen de oficina en Alicante y de un canal de comunicación con el usuario. Ambas propuestas se consideran “Excelentes”.*

### **B2. Gestión de reservas.**

*Las dos empresas determinan en sus ofertas la gestión de las reservas de manera muy similar, tomando como medio de comunicación el correo electrónico o teléfono. Transvía establece un plazo de 5 días naturales con anterioridad al viaje, salvo imprevistos, y se compromete a responder a las solicitudes en un plazo máximo de 24 h. Así mismo, se compromete, en el caso de que la Autoridad Portuaria tenga una oferta más ventajosa, a la posibilidad de igualar la oferta.*

*VB, por su parte, igualmente tiene el correo electrónico y el teléfono como medio de recepción de solicitudes, aunque pueden modificar la operativa a requerimiento de la APA. La emisión de documentación se hace diariamente confirmando por correo electrónico al cliente y al hotel, en su caso. En caso de envío urgente de documentación se comprometen a un plazo de 24 h.*

*Ambas metodologías de gestión de reservas se consideran adecuadas, calificándolas como “Buenas”.*

### **B3. Entrega de la tarjeta de embarque de manera automática un mínimo de 24 horas antes del inicio del viaje (posibilidad de hacerlo en formato PDF, mediante SMS en el móvil, en aplicaciones iPhone y Android)**

*En ambos la entrega de documentación, en general, es a través del correo electrónico, excepto en aquellos casos en los que se requiera en mano, en un plazo máximo de 24 horas, con la posibilidad en ambos casos de comunicación mediante SMS o aplicaciones móviles. Ambas ofertas se consideran “Buenas”*

### **B4. Soporte a la gestión del equipaje en caso de retraso, pérdida, daños, etc.**

*Transvía recoge en su oferta de manera específica que una vez que el pasajero reporta la incidencia, median en la resolución de manera inmediata tanto con el proveedor como con el seguro, informado al pasajero. Adicionalmente, incluirá en la documentación del viaje direcciones y teléfonos a través de las cuales resolver estas incidencias. La propuesta se considera “Excelente”*

*En el caso de VB no trata de manera específica este asunto de gestión de equipaje remitiéndose de manera genérica al Servicio de Emergencias 24 horas, esta propuesta se considera “Regular”*

Exp.: 398/2024



**B5. Gestión de incidencias**

Transvía indica en su oferta que una vez el pasajero comunica la incidencia, media en su resolución de manera inmediata con el proveedor directo, como con el seguro e informan al pasajero. Cuenta con un sistema de alertas que avisan a los usuarios de posibles incidencias y tiene una aplicación que permite localizar en tiempo real todos los vuelos del pasajero, contando con el sistema 24 h para resolver cualquier incidencia que se produzca durante el viaje (cambios en la reserva, pérdidas de transporte, overbooking, ayuda en pérdida de equipajes, o cualquier otra incidencia que pueda surgir).

VB tiene como objetivo atender al usuario durante todo el viaje, poniendo a disposición un servicio de atención al viajero “in itinere” 24h. para cualquier incidencia. Contando asimismo con un sistema de alerta que pueda informar al pasajero de los hechos que se pudieran surgir, comunicando a la APA cualquier incidencia conocida. Cuenta también con respuesta inmediata, cambios en itinerarios, atención ante pérdida de conexiones, requisitos en aduanas y visados y situaciones de crisis, catástrofes, etc.

En ambos casos, la gestión de incidencias se considera “Excelente”.

**C. Seguros, convenios y protocolos de actuación facturación del servicio. (Puntuación máxima 18 puntos)**

Se valora el nivel de calidad en la metodología propuesta en función de los requisitos especificados:

|                               |   |                   | LICITADORES |            |
|-------------------------------|---|-------------------|-------------|------------|
|                               |   |                   | TRANSVIA    | VB GLOBAL  |
|                               | SERVICIO A VALORAR                                  | Máxima puntuación | PUNTUACIÓN  | PUNTUACIÓN |
| C.1                           | Pólizas de seguros de viajes                        | 3                 | 3           | 2          |
| C.2                           | Convenios y protocolos                              | 3                 | 3           | 3          |
| C.3                           | Preparación de la facturación                       | 3                 | 3           | 3          |
| C.4                           | RAPPEL sobre facturación en alojamientos, mínimo 2% | 9                 | 6           | 0          |
| <b>TOTAL PUNTUACIÓN AP. C</b> |   | <b>18</b>         | <b>15</b>   | <b>8</b>   |

La valoración de los criterios C1, C2 y C3 será:

- 3 puntos para la considerada como “Excelente”
- 2 puntos para la considerada como “Buena”
- 1 punto para la considerada como “Regular”
- 0 puntos para la que no tiene ninguna de las consideraciones anteriores.

El criterio C4, **Rappel sobre facturación en alojamientos**, se valorará con 1 punto por cada medio punto porcentual de descuento ofertado, con un máximo de 9 puntos.

**Análisis de la valoración de las propuestas:**

**C.1. Pólizas de seguros de viajes**



*Transvía detalla todas las coberturas ofrecidas siendo superiores a las solicitadas, incluyendo una serie de coberturas adicionales no recogidas en el Pliego. Adicionalmente indica que en la documentación del viaje a entregar figurarán los riesgos que cubren los seguros, importes de cobertura y la forma de resarcimiento. Se considera “Excelente”.*

*Por su parte, VB indica que pone a disposición un seguro de responsabilidad civil de 3 millones de euros e indica que tiene cobertura de los riesgos del viaje por encima de lo exigido en los pliegos, aunque no se especifican con detalle las coberturas. Incluye un extracto de las coberturas de accidentes personales y asistencia a titulares de las tarjetas emitidas por Iberia Cards, aunque en ningún momento especifica que vayan a ser las aplicables a todos los servicios. Por lo tanto, la consideramos “Buena”.*

### **C.2. Convenios y protocolos**

*Ambas empresas presentan convenios con gran cantidad de líneas aéreas, compañías de ferrocarril, hoteles, alquiler de coches, navieras, etc. Se considera este apartado “Excelente”.*

### **C.3 Preparación de la facturación**

*La facturación en el caso de la empresa Transvía se desglosará por cada servicio prestado con el número de desplazamientos, alojamientos, usuarios, con indicación de precios y descuentos aplicados. No teniendo que realizar la APA en ningún caso anticipos, depósitos ni pagos directos de los viajeros para garantizar las reservas o servicios, garantizando que dispone de medios financieros y recursos necesarios para realizar las reservas y prestar los servicios. Así mismo, pone a disposición de la APA una plataforma electrónica para generar los informes pormenorizados.*

*Por su parte, VB emitirá en los 5 días siguientes al servicio una factura con desglose de los servicios prestados por persona, ajustándose al régimen general del IVA y presentando la factura a través de la plataforma FACe. La APA tendrá a su disposición una herramienta en intranet para el control administrativo, emitiendo adicionalmente mensualmente desagregados por actividad.*

*Se consideran ambas propuestas como “Excelente”.*

### **C.4 RAPPEL sobre facturación en alojamientos, mínimo 2%**

*Se valoran únicamente los porcentajes de descuento ofertados por encima del mínimo exigido del 2%, puesto que es el mínimo establecido para que la oferta sea considerada.*

*Transvía ofrece un Rappel de facturación del 5% lo que supone un 3% por encima del mínimo. Por tanto, se le asignan 6 puntos en este apartado.*

*VB ofrece un Rappel del 2% que es el mínimo exigido, en consecuencia, se le otorgan 0 puntos.*

### **PUNTUACIÓN TÉCNICA FINAL**

*De acuerdo con las valoraciones realizadas para la calidad técnica del servicio, la puntuación total técnica de las empresas (PT) es la siguiente:*



| EMPRESA                     | PUNTUACIÓN MÁXIMA | PUNTUACIÓN OBTENIDA |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|
| VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. | 45                | 37                  |
| VB GLOBAL GROUP, S.L.       | 45                | 24                  |

La Mesa de Contratación hace suyas las valoraciones realizadas por la Comisión Técnica en su informe.

Posteriormente, el día 7 de octubre de 2024, la Mesa procedió a la apertura de los Sobres nº 3 – “Documentación Económica” de los licitadores admitidos en esta fase. La puntuación obtenida en el criterio de oferta económica, con un máximo de 55 puntos, ha sido:

- VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. : 55 puntos

| IMPORTE POR SERVICIO   | (en número) | (en letra)  |
|--|-------------|-------------|
| Cargos por emisión de billetes aéreos nacionales                       | 5,00 €      | CINCO EUROS |
| Cargos por emisión de billetes aéreos europeos y medias distancias     | 5,00 €      | CINCO EUROS |
| Cargos por emisión de referencia de billetes aéreos transcontinentales | 5,00 €      | CINCO EUROS |
| Cargos por emisión de referencia de billetes ferroviarios              | 3,00 €      | TRES EUROS  |
| Cargos por cambios de billetes Ferroviarios                            | 2,00 €      | DOS EUROS   |

- VB GLOBAL GROUP, S.L. : 20,76 puntos

| IMPORTE POR SERVICIO   | (en número) | (en letra)                 |
|--|-------------|----------------------------|
| Cargos por emisión de billetes aéreos nacionales                       | 15,00 €     | QUINCE EUROS               |
| Cargos por emisión de billetes aéreos europeos y medias distancias     | 18,15 €     | DIECIOCHO CON QUINCE EUROS |
| Cargos por emisión de referencia de billetes aéreos transcontinentales | 18,15 €     | DIECIOCHO CON QUINCE EUROS |
| Cargos por emisión de referencia de billetes ferroviarios              | 5,90 €      | CINCO CON NOVENTA EUROS    |
| Cargos por cambios de billetes Ferroviarios                            | 5,00 €      | CINCO EUROS                |

Por todo lo expuesto, los licitadores han alcanzado la siguiente puntuación global, resultado de la suma de la valoración técnica y económica:

Exp.: 398/2024





|                             | <b>Puntuación<br/>Técnica</b> | <b>Puntuación<br/>Económica</b> | <b>Puntuación<br/>Global</b> |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. | 37                            | 55                              | 92                           |
| VB GLOBAL GROUP, S.L.       | 24                            | 20,76                           | 44,76                        |

PUNTUACIÓN GLOBAL Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN:

La oferta del licitador VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. ha alcanzado la mayor puntuación de: 92 puntos.

Por lo tanto, esta Mesa de Contratación propone a la Presidencia como adjudicatario para la contratación del “SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE” a la mercantil VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. por los importes según conceptos indicados en su oferta económica y por un plazo de ejecución de DOS (2) años, sin posibilidad de prórroga.

Firmado electrónicamente por los miembros de la Mesa de Contratación.

  
El Abogado del Estado-Jefe  
  
Fdo.: Juan Jose Molinos Cobo

398/2024

