INFORME DE CONCLUSIONES DE LA CONSULTA PRELIMINAR DEL MERCADO PARA PREPARAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y EMPLEO.

Actuaciones realizadas, operadoras consultadas, cuestiones tratadas y respuestas obtenidas a las mismas.

Contenido

1. Introducción 3
2. Consulta Preliminar al Mercado 3
3. Procedimiento. 4
4. Participación en la CPM 5
5. Análisis de los resultados obtenidos 5
6. Conclusiones y próximos pasos 8

1. Introducción

En 2022 el Departamento de Trabajo y Empleo licitó un contrato de servicios de agencia de viajes con el número de expediente A-01-DTE-2022, cuyas condiciones y circunstancias pueden ser consultadas en el Perfil del Contratante. La ejecución de dicho contrato finalizará el día 6 de mayo de 2024.

El contrato referido es un contrato de servicios, servicios demandados en función de las necesidades, es decir, la Administración no se compromete a realizar un determinado gasto, sino que lo hará en función de las necesidades que le vayan surgiendo, sin sobrepasar el presupuesto máximo establecido.

Dicho contrato incluye los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios tal y como se recogieron en su día, en el pliego de prescripciones técnicas particulares publicado en el perfil del contratante.

El Departamento de Trabajo y Empleo el Gobierno Vasco tiene la intención de tramitar un nuevo contrato; con el mismo objeto, en condiciones similares al anterior y dirigido al personal adscrito al Departamento, sus cargos públicos y las personas invitadas por el mismo.

Con la intención de preparar correctamente la licitación, así como informar a las operadoras económicas sobre la publicación de la misma, el Departamento de Trabajo y Empleo realizó una consulta preliminar del mercado (en adelante, “CPM”).

2. Consulta Preliminar al Mercado

Esta consulta se efectúa en los términos y condiciones previstas en la normativa de contratación pública y con fundamento en el art. 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, del 26 de febrero de 2014 (LCSP).

En este sentido, el Departamento de Trabajo y Empleo, decidió convocar la presente CPM para que, si procede y como fase previa a la convocatoria, se pueda tener en cuenta en el diseño y preparación de la futura licitación.

Así las cosas, se han establecido dos objetivos con la presente CPM:

A. **Informar a las empresas del sector** potencialmente interesadas sobre la publicación de la nueva licitación.

B. **Preparar adecuadamente la futura licitación** para lo cual se pretendía**:**

- **Conocer el estado del mercado** respecto a la materia objeto de la licitación; servicios ofertados, forma de contacto, horarios de atención, tarifas, etc.
- **Comparar** las respuestas de las empresas potencialmente interesadas sobre **condiciones**, **requerimientos, plazos de gestión e importes** planteados en esta CPM.

En concreto se desea contar con el conocimiento suficiente sobre las tarifas por gestión, horarios de atención al público, y comisiones existentes en el mercado. Estas propuestas servirán para evaluar y definir las especificaciones funcionales que impliquen una eventual contratación.

Como resultado de este proceso se ha elaborado este **informe final de conclusiones** de la CPM para la preparación de la potencial licitación. Este informe describe el desarrollo del proceso y sus conclusiones.

3. Procedimiento.

La convocatoria de esta CPM es abierta y se dirige a todas las operadoras económicas que tengan interés en participar con nuestro Departamento, facilitando información que ayude a mejorar la definición de dicha licitación. Esta consulta se dividió en dos fases:

Fase1:

La iniciamos con la **Publicación de la resolución de convocatoria de la CPM** en la Plataforma de Contratación Pública de Euskadi el 26 de septiembre de 2023.

Dentro de la misma establecimos plazo hasta el 6 de octubre de 2023 para recoger las preguntas que tuvieran las operadoras. Las contestaciones a estas cuestiones, se determinó que fueran publicadas en el mismo perfil del contratante y enviadas a quien las formuló.

Fase 2:

Finalización del plazo de recepción de respuestas a la consulta el 27 de octubre de 2023. Las operadoras económicas tuvieron un plazo de un mes desde la publicación para mandar sus respuestas conforme al modelo del Anexo I.

4. Participación en la CPM

El 27 de octubre de 2023 se cerró el plazo de recepción de solicitudes y se procedió a su análisis.

El proceso de gestión de la información para los trámites de la CPM ha funcionado correctamente permitiendo que en todo momento hayan estado disponibles los documentos que las empresas tenían que contestar, así como los buzones a los que debían dirigir las dudas y respuesta a la consulta.

En cuanto a la participación en la consulta, ninguna empresa formuló dudas en el plazo que se brindó a tal fin y sólo ha respondido a la consulta una operadora económica: BCD travel. Por lo que serán sus respuestas las que tengamos en cuenta para el análisis y conclusiones de este informe.

El formulario publicado lo adjuntamos al final del informe. Las cuestiones planteadas fueron las siguientes:

5. Análisis de los resultados obtenidos

Se detallan a continuación las preguntas planteadas y las respuestas obtenidas:

Pregunta 1: *¿Tendrían interés en participar en una licitación para brindar un servicio de agencia de viajes al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco?*

Según nos dice la propia operadora efectivamente, la decisión de participar o no en la licitación viene dada por las condiciones que se establezcan en la misma.

Por un lado, hace referencia a los criterios o requisitos que suelen recoger este tipo de pliegos, como por ejemplo de información medioambiental; cálculos de emisiones de CO2 … son datos que ellos no manejan de forma habitual, ya que corresponde hacerlo a las propias compañías de transporte. Además, estos requerimientos supondrían una mayor carga operativa y, por tanto, obligación de contar con más personal para atender la nueva cuenta. En definitiva, un mayor gasto en personal que supondría un resultado económico negativo para la operadora. Entendemos que la operadora se refiere a la condición especial de ejecución medioambiental impuesta en la licitación anterior.

Por otro lado, está la dificultad que tienen estas empresas para igualar las tarifas más económicas que se encuentran habitualmente “on line” en las páginas web de compañías hoteleras y compañías aéreas y cuyo no cumplimiento supone siempre

penalizaciones por parte de la Administración. Según nos informa la operadora participante, son ofertas a las cuales ellos no suelen tener acceso, por lo que se ven en clara situación de vulnerabilidad en este sentido, ya que no tendrían capacidad para no incurrir y sufrir estas sanciones.

Pregunta 2*: ¿es posible responder a las solicitudes en horario de mañana y tarde y/o poner a disposición de la contratante para contactar además de un correo electrónico un número de teléfono móvil? Explique o precise su respuesta si lo considera necesario.*

Según la operadora consultada, el horario de atención de solicitudes sería continuo de 09:00 a 18:00 de forma ininterrumpida. La forma de hacerlo sería bien por correo electrónico, bien por teléfono fijo, pero en ningún caso por móvil.

Pregunta 3: *¿Es posible responder a solicitudes de reservas en 24 horas en cualquier momento del año? Si no es así, explique tiempos que estiman de respuesta y si los mismos pueden adaptarse en casos de urgencia.*

Según la misma fuente, es posible atender las solicitudes en 24 horas los laborables, de lunes a viernes. Las peticiones realizadas los viernes por la tarde serían contestadas el siguiente día hábil.

No obstante, afirma que las agencias de viaje cuentan con un servicio 24 horas los 365 días del año para atender incidencias de viaje; cancelaciones de vuelo, overbooking, retrasos, etc.

Pregunta 4*: ¿Es posible mantener la tarifa de un servicio (vuelo, alojamiento...) durante un plazo de 24 horas? Si no es así, por cuanto tiempo puede mantenerla o cómo funcionan en este caso.*

Parece que, al ser meramente intermediarios de un servicio, las agencias de viaje no pueden en ningún caso garantizar el mantenimiento de las tarifas. Este hecho depende totalmente depende las condiciones dadas por proveedores.

Pregunta 5*: ¿Es posible para las empresas asumir el gasto de la reserva (vuelo, alojamiento...) hasta después de realizado el servicio y ejecutada la prestación? Señale cuales si y cuales no (si los hubiere) y explique motivos.*

Según contesta la operadora, ellos tienen la obligación de emitir la factura en el momento que ellos entienden se presta su servicio, es decir, en el momento que el que se emite el billete o se hace la reserva de alojamiento, según el caso. Es en ese momento cuando empieza a computar el plazo establecido por ley para la expedición de la factura que, seguidamente, en un plazo de cuatro días naturales ha de presentarse en el SII

(Suministro Inmediato de Información), que es un sistema de tramitación del IVA, desarrollado por la Agencia Tributaria para la gestión electrónica de los libros de registro del Impuesto sobre el Valor Añadido y que, por ley, están obligadas a cumplir.

Pregunta 6*: En último lugar se preguntó por los precios de los servicios, ¿Cuál es el precio normal de mercado en las siguientes cuestiones?*

Se presentó una tabla para que la completaran.

IVA excluido	Precio mercado	Observaciones
Precio por gestión y emisión de billete de avión nacional.	25,00 €	IVA excluido
Precio por gestión y emisión de billete de avión Europa o media distancia.	45,00 €	IVA excluido
Precio por gestión y emisión de billete de avión intercontinental o larga distancia	75,00 €	IVA excluido
Precio por remisión y reembolso de billete de avión nacional.	25,00 €	IVA excluido
Precio por remisión y reembolso de billete de avión Europa o media distancia	45,00 €	IVA excluido
Precio por remisión y reembolso de billete de avión intercontinental o larga distancia	75,00 €	IVA excluido
Precio por gestión y emisión resto de transportes.	15,00 €	IVA excluido
Precio por reemisión y reembolso resto de transportes.	15,00 €	IVA excluido

6. Conclusiones y próximos pasos

De acuerdo con la información recibida del mercado, y como resultado de la CPM, se establece que sería conveniente modificar algunas condiciones y requisitos de nuestra futura licitación respecto a la que hizo el Departamento de Trabajo y Empleo en 2022 a fin de garantizar que el alcance de la licitación del expediente sea el adecuado y la licitación sea lo más idónea y ajustada a la realidad del mercado.

Con base en lo anterior, se tomarán en cuenta todos los aspectos señalados por la operadora económica a la hora de desarrollar los nuevos pliegos y se considerarán como precios de mercado los apuntados por la empresa.

En concreto, se propone realizar las siguientes actuaciones en los nuevos pliegos del contrato:

- eliminar la condición especial de ejecución señalada incluyendo otras cláusulas de prescripciones técnicas de carácter medioambiental que suponen menor carga para las licitadoras, pero permiten cumplir con la Instrucción 1/2023, de 7 de marzo de 2023, sobre la incorporación de cláusulas ambientales en la compra y contratación de la Administración General, Institucional y demás entidades integrantes del Sector Público de la CAE.
- Eliminar las obligaciones y penalidades asociadas a las mismas relativas a igualar tarifas a efectos de eliminar posibles barreras a la competencia en la licitación del futuro contrato.
- Dejar claro en los pliegos que los plazos establecidos tomaran en cuenta días laborables en horario de oficina.
- Eliminar la exigencia de número de teléfono móvil y reiterar la necesidad de ofrecer un número de teléfono para incidencias disponible 24 horas 365 días al año.
- Adecuar los pliegos a la realidad de las agencias en cuanto a su imposibilidad de mantener las tarifas en determinados casos, sin dejar de exigir que consigan la mejor tarifa disponible para la Administración a efectos de hacer un uso eficiente del gasto público.
- Considerar en la ejecución del contrato la obligación que pesa sobre algunas empresas de emitir la factura en el momento de la reserva o de la emisión del billete.
- Atender a los precios de mercado señalados por la única operadora que ha contestado y, además considerar como criterios de adjudicación los siguientes:
    - Precio de la gestión de reservas de viajes según el tipo de transporte y la distancia.
    - Descuentos aplicados en el alojamiento.
    - Descuento aplicado en los billetes de los distintos medios de transporte.

AMAYA LUCIA RADA COTERA - 30654096H
Firmado digitalmente por AMAYA LUCIA RADA COTERA - 30654096H
Fecha: 2023.11.22 09:26:19 +01'00'