

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS:
Contrato de servicios de los trabajos de logística: recepción, transporte, manipulación, almacenamiento y entrega de sobres/cajas con libros y otros documentos/ítems, por el sistema de valija, para el préstamo interbibliotecario de la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra.

En relación a la contratación de los trabajos de logística: recepción, transporte, manipulación y entrega de documentos en las bibliotecas públicas de Navarra, se reúnen a las 10:00 horas del 12 de febrero de 2026 D. Fernando Ross García, Jefe de Sección Red de Bibliotecas del Servicio de Bibliotecas, Doña Laura Irulegui Casi, Jefa de Negociado de Coordinación Bibliotecaria del Servicio de Bibliotecas y Doña Marisa Garcés Álvarez, Jefa de Sección Biblioteca de Navarra, todos ellos y todas ellas miembros de la Mesa de Contratación en acto interno para proceder a la valoración técnica de las ofertas presentadas.

La relación de empresas que presentaron ofertas fue la siguiente:

- Vía Manresa S.L.
- Alaiz Courier S.L.

Las empresas presentadas reúnen los requisitos de solvencia técnica y económica, conforme a la Documentación presentada en el Sobre nº1 Documentación administrativa.

Se procede a la valoración del sobre número 2, "Propuesta de criterios cualitativos" por los miembros de la Mesa de Contratación presentes en esta reunión. Tras la valoración, que no tendrá carácter vinculante se presentará a todos los miembros de la Mesa para su valoración, aceptación o enmienda si procede.

Los criterios de valoración son los especificados en el Apartado 12 del Pliego de condiciones que regulan la contratación, publicado en el anuncio de Licitación con fecha 19 de octubre de 2022.

12.2. Criterios cualitativos (40 puntos)

A) Oferta técnica: (40 puntos) La puntuación de la Oferta Técnica se distribuirá de la siguiente manera:

Apartado:	Puntuación máxima
Descripción detallada de las características del sistema de gestión, recogida y entrega de los envíos; del sistema de tramitación on line de los pedidos y seguimiento de los mismos.	20
Descripción detallada del sistema de manipulación, envío y entrega, en especial a lo referido a las características de sobres, envoltorios y contenedores (maletas, bolsas, cajas o similar) necesarias para la realización de los servicios, especificando, en cada caso, el sistema propuesto para el envío general (hasta 5 kg) y el sistema propuesto para envíos cuyo peso o volumen exceda esa cantidad	10
Supervisión de la ejecución del servicio: Seguimiento de posibles incidencias y propuesta de resolución de las mismas, implantación de protocolos ante incidencias, presencia de un interlocutor directo localizable con disponibilidad para la atención directa de bibliotecas o el Servicio, elaboración de estadísticas, informes, etc.	10

Conforme al cuadro expuesto anteriormente, los miembros de la Mesa presentes en esta reunión procederán a valorar cada uno de los apartados indicados asignando las puntuaciones que, en virtud de la calidad de las soluciones indicadas y su idoneidad para el cumplimiento de los fines de la contratación, han descrito las empresas licitadoras en su memoria técnica. Tal y como se señala en el Apartado 12.2 del Pliego de condiciones que regulan la contratación, las ofertas presentadas deberán obtener en este apartado una puntuación mínima de 25 puntos, por lo que la presentación de una oferta que no alcance el mínimo exigido dará lugar a la exclusión de la misma.

* Las ofertas presentadas deberán obtener en este apartado A).-OFERTA TÉCNICA una **puntuación mínima de 25 puntos**. La presentación de una oferta que no alcance el mínimo exigido dará lugar a la exclusión de la misma.

El resultado de la valoración de las ofertas técnicas y las oportunas puntuaciones, conforme a lo establecido en el apartado 12 del Pliego Regulador de la Contratación fueron, para cada una de las empresas presentadas, las siguientes:

Valoración de la documentación presentada por la empresa Vía Manresa S.L.

Nota previa de la Mesa: Al comienzo de la apertura del Sobre nº 2 el tribunal advierte que la propuesta de Vía Manresa no se ajusta a las especificaciones referidas a “Contenido de las proposiciones” especificadas en el Pliego que rige la presente contratación. El Apartado 11 de los indicados pliegos señala que:

Las empresas licitadoras deberán aportar toda la documentación necesaria para que se valoren y puntúen sus propuestas conforme a los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 12 del presente condicionado.

*La documentación se presentará con las páginas numeradas y precedidas de un índice. Será clara y concisa, de una extensión no superior a **15 páginas**.*
[...]

Cada licitador únicamente podrá presentar una sola proposición.

Vía Manresa adjunta, como contenido del sobre, 2 documentos:

	VIA MANRESAdocPW-15-195540-MANUAL DE USUARIO INTEGRADO 2 WEB_cast.pdf 773 KB	▼
	VIA MANRESAdocPW-15-195540-MEMORIA EXPLICATIVA_almacenaje logistica y transporte BIBLIOTECAS NAVARRA_signed.pdf 628 KB	▼

A criterio de la Mesa, la presencia de dos documentos supone un incumplimiento de las especificaciones en lo que se refiere a la presentación de ofertas, por lo que deja, a criterio del Tribunal la adopción de medidas que puedan suponer la exclusión o admisión de la empresa licitadora, si procede.

La admisión y valoración de toda la información aportada por la empresa en el sobre supone una vulneración del principio de equidad e igualdad de condiciones para las empresas licitadoras, por lo que la Mesa, en acuerdo previo, toma la decisión de valorar únicamente uno de los dos documentos presentados (Memoria Explicativa) y no tendrá en cuenta nada de lo incluido en el segundo de los documentos (Manual de usuario integrado)

APARTADO 1. Descripción detallada de las características del sistema de gestión, recogida y entrega de los envíos; del sistema de tramitación online de los pedidos y seguimiento de los mismos. (Puntuación máxima 20 puntos)

La empresa Vía Manresa S.L. indica en su propuesta que ofrece una plataforma web de gestión y seguimiento, con login y password por centro, registro de solicitudes, impresión de etiquetas, trazabilidad en tiempo real, explotación estadística y control de facturación. Si bien se enumeran las acciones que permite el sistema. no ofrece detalles sobre el funcionamiento que permitan a esta Mesa valorar la calidad de las soluciones aportadas y su idoneidad para el cumplimiento de los fines de la contratación. Se echa en falta explicaciones que permitan valorar la amabilidad del sistema (traducida en la sencillez en el proceso de grabación de datos, el número y la forma de consignar los datos en cada pedido) o tener más evidencias sobre las posibles adaptaciones del sistema al servicio que se pretende prestar. En varios párrafos se señala que la empresa, una vez resulte adjudicataria del servicio, ofrecerá adaptaciones o parametrizaciones para optimizar los procesos cuando estas cuestiones deberían haberse incluido en la propia propuesta técnica. Nos encontramos con que gran parte de su propuesta (más de 5 páginas) es una copia casi literal de las especificaciones incluidas en los pliegos. Esto no aporta valor a la propuesta, ya que las especificaciones del pliego son de obligado cumplimiento.

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 9 puntos sobre 20.

APARTADO 2. Descripción detallada del sistema de manipulación, envío y entrega, en especial a lo referido a las características de sobres, envoltorios y contenedores (maletas, bolsas, cajas o similar) necesarias para la realización de los servicios, especificando, en cada caso, el sistema propuesto para el envío general (hasta 5 kg) y el sistema propuesto para envíos cuyo peso o volumen exceda esa cantidad. (Puntuación máxima 10 puntos)

Vía Manresa SL ofrece una amplia gama de embalajes (sobres inviolables de diferentes medidas, bolsas-maleta, valijas, gavetas, pallets) con énfasis en la seguridad, confidencialidad y resistencia. La Mesa encuentra en su propuesta dudas sobre el material definitivo a adoptar ya que apuntan, por un lado, a las especificaciones y modelos reflejados en el Pliego y por otro lado, dedican un apartado específico (Relación de embalajes o empaquetados) con elementos distintos a los identificados en el punto anterior, echándose en falta mayor concreción sobre las soluciones a adoptar. La empresa describe detalladamente el proceso de transición de los envíos en su almacén, aunque no indican la ubicación (localidad) del mismo, siendo la proximidad geográfica de estas instalaciones respecto a los posibles puntos de recogida y entrega un factor importante en la gestión y agilidad en la entrega. Hubiera sido deseable haber encontrado información al mismo nivel de detalle en el proceso de recogida o entrega en las bibliotecas, dinámicas que se ajustan más al servicio solicitado.

A criterio de esta Mesa, si bien la solución de sobres inviolables de un solo uso es correcta se valoraría más positivamente que este material tuviese la posibilidad de ser reutilizable, como lo es en otros elementos también ofertados por la empresa (cajas de cartón para envíos superiores a 5 Kg).

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 6,5 puntos sobre 10.

APARTADO 3. Supervisión de la ejecución del servicio: Seguimiento de posibles incidencias y propuesta de resolución de las mismas, implantación de protocolos ante incidencias, presencia de un interlocutor directo localizable con disponibilidad para la atención directa de bibliotecas o el Servicio, elaboración de estadísticas, informes, etc. (Puntuación máxima 10 puntos)

En lo referido a este apartado Vía Manresa SL ofrece atención telefónica personalizada de 9:00 a 20:00, designa un coordinador del servicio con teléfono móvil y correo electrónico, y establece un plan formal de gestión de incidencias con tiempos de resolución de 24–48 horas. Incluye un sistema de reporte quincenal, estadísticas (número de envíos, incidencias, plazos), informes de facturación desagregados y posibilidad de explotar datos desde la propia plataforma, algo muy útil para el seguimiento estratégico por parte del Servicio de Bibliotecas. Su plan de incidencias es muy detallado (personal, flota, mercancía, almacén) y se apoya en una infraestructura grande (almacén de casi 5.000 m², videovigilancia, sistemas contra incendios), que garantiza capacidad de respuesta, pero no tan específicamente orientada a la realidad diaria de las bibliotecas navarras y a las incidencias que en ellas puedan ocurrir.

En los procedimientos indicados se incide excesivamente en que el interlocutor actuará ante el Servicio de Bibliotecas, si bien, dadas las características del servicio demandado hubiera sido deseable protocolos de comunicación y atención directa a las bibliotecas públicas de la red, ya que son estas las unidades donde se originan y reciben todos los envíos y entregas. La empresa presenta un apartado “Plan de gestión de incidencias” que se centra más en aspectos de logística y operativa general de la propia empresa, que en las actuaciones y comunicaciones con las bibliotecas. Si bien se señala la presencia de un interlocutor directo no existen evidencias de si esta figura tiene presencia física y regular en la zona (no se facilitan nombres o datos) lo cual es un elemento que garantizaría presencialidad o bien ante el Servicio de Bibliotecas o bien ante las bibliotecas de origen y destino.

Como aspecto negativo se echa en falta una explicación sobre cómo se actúa ante una entrega/recogida fallida (número de intentos posteriores por parte de la empresa o procedimiento para concertar una cita)

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 6 puntos sobre 10.

Valoración de la documentación presentada por la empresa Alaiz Courier S.L.

APARTADO 1. Descripción detallada de las características del sistema de gestión, recogida y entrega de los envíos; del sistema de tramitación online de los pedidos y seguimiento de los mismos. (Puntuación máxima 20 puntos)

En la exposición inicial de la propuesta se hace referencia a que Alaiz Courier SL posee un sistema ya implantado para el préstamo interbibliotecario en Navarra, señalándose que la empresa tiene más de 8 años de experiencia en este servicio, lo que reduce, a su entender, la curva de aprendizaje y la resolución de incidencias. Es conveniente recordar que la Mesa, a la hora de valorar las propuestas, solo tendrá en cuenta la información aportada como explicaciones y detalle del sistema de gestión, en base, únicamente, a las características del sistema descritas en la propuesta técnica.

Alaiz Courier SL detalla la operativa de cierre de día, impresión de manifiesto de retirada, firma del repartidor en la recogida y POD con firma en móvil a la entrega, asegurando trazabilidad completa y evidencias de recogida/entrega. El acceso se hace vía web a la extranet GLS, sin instalación de software, con claves diferenciadas por biblioteca, visibilidad restringida a los propios envíos y compatibilidad con cualquier sistema operativo y navegador, lo que facilita enormemente el uso desde puestos públicos o administrativos diversos. El procedimiento para la biblioteca es muy sencillo y efectivo: seleccionar destino de un listado precargado, añadir observaciones (por ejemplo, ISBN o títulos), imprimir etiqueta en A4 y enviar un único correo diario de recogida, lo que se ajusta bien a la organización de mostradores y despachos en bibliotecas pequeñas. Se detalla la operativa y la forma en la que la biblioteca graba los envíos y realiza el seguimiento (mostrando capturas de imagen de ambos procesos). Además, prevé soluciones cuando la biblioteca no pueda grabar o imprimir (grabación telefónica desde oficinas, aportación de etiqueta ya impresa), lo que cubre mejor las contingencias tecnológicas de algunos centros.

No se valora la propuesta de realizar formación específica en el uso de la herramienta, al ser un aspecto contemplado en los Pliegos como una de los criterios sociales.

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 16 puntos sobre 20.

APARTADO 2. Descripción detallada del sistema de manipulación, envío y entrega, en especial a lo referido a las características de sobres, envoltorios y contenedores (maletas, bolsas, cajas o similar) necesarias para la realización de los servicios, especificando, en cada caso, el sistema propuesto para el envío general (hasta 5 kg) y el sistema propuesto para envíos cuyo peso o volumen exceda esa cantidad. (Puntuación máxima 10 puntos)

La empresa Alaiz Courier ofrece, como sistemas de embalaje, bolsas multiservicio de un tamaño de 32 x 24 y de 50 x 39 para los envíos de hasta 5 kilogramos y cajas de cartón (550x300x300 mm) para envíos mayores en dimensiones o peso. Esta solución es adecuada y aceptable, si bien a criterio de esta Mesa, aunque la solución de sobres inviolables de un solo uso es correcta, se valoraría más positivamente que este material tuviese la posibilidad de ser reutilizable, como lo es en otros elementos también ofertados por la empresa (cajas de cartón para envíos superiores a 5 Kg).

Otro aspecto negativo, a criterio de esta Mesa, es el referido a la entrega de material de reposición (embalajes) al indicar Alaiz Courier S.L. que éste será suministrado bajo petición, aspecto que en los pliegos no está contemplado así, sino que se señala que este material se repondrá en cada intervención.

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 7 puntos sobre 10.

APARTADO 3. Supervisión de la ejecución del servicio: Seguimiento de posibles incidencias y propuesta de resolución de las mismas, implantación de protocolos ante incidencias, presencia de un interlocutor directo localizable con disponibilidad para la atención directa de bibliotecas o el Servicio, elaboración de estadísticas, informes, etc. (Puntuación máxima 10 puntos)

Alaiz Courier establece un servicio de incidencias operativo de 9:00 a 20:00, con línea fija, móvil directo y correo específico, además de una persona responsable identificada (nombre y contactos), que centraliza la resolución y comunicación con bibliotecas. Describe una operativa concreta ante incidencias: revisión de envíos dos veces al día, verificación de grabación, comprobación de POD, localización física en Pamplona o Tudela y apertura de proceso de compensación si no se resuelve en 15 días. En este apartado las soluciones aportadas por Alaiz Courier SL son correctas en lo que se refiere a supervisión, seguimiento y resolución de incidencias, si bien se evidencia un aspecto negativo en la propuesta al no incluirse actuaciones respecto a la elaboración de estadísticas e informes, lo cual penaliza en la valoración.

Como aspecto negativo se echa en falta una explicación sobre cómo se actúa ante una entrega/recogida fallida (número de intentos posteriores por parte de la empresa o procedimiento para concertar una cita)

Por todo ello, a criterio de los Miembros de la Mesa que realizan la presente valoración, se otorga una puntuación de 6 puntos sobre 10.

Cuadro de Valoraciones

Valoración (Apartado)	Puntuación máxima	Puntuación asignada a Vía Manresa SL	Puntuación asignada a Alaiz Courier SL
Descripción detallada de las características del sistema de gestión, recogida y entrega de los envíos; del sistema de tramitación online de los pedidos y seguimiento de los mismos.	20	9	16
Descripción detallada del sistema de manipulación, envío y entrega	10	6,5	7
Supervisión de la ejecución del servicio:	10	6	6
TOTAL	40	21,5	29

En la cláusula 12.2 del Pliego que regula las condiciones para la contratación se establece que las ofertas técnicas presentadas deberán obtener una puntuación mínima de 25 puntos sobre 40. **La oferta presentada por Vía Manresa SL ha sido valorada con 21,5 puntos**, por lo que consideramos, a la vista de la documentación aportada por esta empresa licitadora, que no cumple con los requerimientos técnicos solicitados en el pliego regulador para la contratación.

La empresa Alaiz Courier SL ha obtenido un total de 29 puntos en la oferta técnica, por lo que si supera la puntuación mínima exigida en este apartado.

Pamplona, a 12 de febrero de 2026.

Laura Irulegui 	Marisa Garcés 	Fernando Ross 
---	--	--

