



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

Procedimiento de contratación: 24/109/3

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT
MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
Web: www.emtmadrid.es

Firmado por: JULIA DE MICHEO

Cargo: DIRECTOR

Fecha: 29-10-2024 12:10:49

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://contratacion.emtmadrid.es/licitacion>



Código de verificación : 6bt38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

1. OBJETO	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
3. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	6
4. OPERATIVA	7

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<https://contratacion.emtmadrid.es/licitacion?codigoVerificacion=6bt38d1d692d349c>

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
Web: www.emtmadrid.es

Firmado por: JULIA DE MICHEO
Cargo: DIRECTOR
Fecha: 29-10-2024 12:10:49



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

ÍNDICE

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas para la contratación de un Servicio de Agencia de Viajes, con el fin de gestionar, sin carácter de exclusividad, las prestaciones de reserva, emisión, modificación, anulación, compra y entrega de títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales que deban realizar los empleados de EMT Madrid; también, la tramitación y confirmación de plazas hoteleras, tanto nacionales como internacionales, reservas de vehículos de alquiler en el caso de ser necesarios, inscripciones a congresos así como cualquier otra prestación de servicios adicionales de la actividad de agencia de viajes, cuando de forma excepcional y puntual pudieran ser requeridos por EMT Madrid.

EMT Madrid, participa activamente tanto a nivel nacional como internacionalmente en distintas organizaciones, asociaciones y fundaciones; redes y grupos de trabajo; reuniones, jornadas, seminarios, encuentros y congresos; es socio en diversos proyectos de colaboración europeos y no europeos; tiene entre su objeto social la consultoría, impulsando a EMT Madrid a generar visibilidad, mejorar su posicionamiento, incrementar su reputación corporativa, intercambiar conocimiento, etc. Por este motivo es necesario que EMT Madrid disponga de una Agencia de Viajes que pueda gestionar las necesidades de movilidad, tanto nacionales como internacionales, de quienes se desplazan en función de su cargo para poder llevar a cabo las funciones descritas.

Las prestaciones incluidas, que se detallan en este pliego son:

- Gestión de transporte aéreo, terrestre y marítimo (nacional o internacional).
- Gestión de reservas de hoteles (nacional e internacional).
- Alquiler de vehículos.
- Inscripción en eventos.

El objeto del contrato no precisa de forma cerrada la cantidad de todos los servicios que pueden ser de futura provisión, individualmente considerados, sino que delimita las condiciones generales de la prestación de servicio. Es decir, no se determina ningún compromiso de servicio por cantidad o importes determinados, por estar subordinada a las necesidades de EMT durante la vigencia del contrato, sin que el adjudicatario pueda exigir peticiones de cantidades determinadas o de importes mínimos como condición de prestación del servicio.

A modo de valoración, en la siguiente tabla se expone la actividad que se ha realizado desde el 23 de agosto de 2023 hasta el 1 de julio de 2024 (contrato 23/030/3):

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
Web: www.emtmadrid.es



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

CONCEPTO	IMPORTE	NÚMERO VIAJES
Vuelos nacionales	3.837,12 €	27
Vuelos internacionales	56.654,32 €	136
Tren	3.400,40 €	35
Hotel internacional	30.031,08 €	72
Hotel Nacional	2.168,73 €	15
Total gastado	96.091,65 €	285

Con carácter general las actividades a realizar por la adjudicataria de la contratación serán las siguientes:

- Diseñar y proponer las mejores opciones aplicables para el desarrollo del viaje, plan de viaje, estableciendo los servicios de transporte y alojamientos más adecuados a las características del mismo.
- Ofertar la tarifa o precio más ventajoso en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, incluidas compañías de bajo coste.
- Ofertar precios o tarifas reembolsables y no reembolsables, si estas últimas tarifas fueren la opción más económico-ventajosa disponible para las características del viaje.
- Tramitar y gestionar la reserva de los diferentes títulos de transporte que les sean solicitados, tanto en viajes nacionales o internacionales, así como sus modificaciones y/o anulaciones, si es necesario.
- Facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados (ya sean en avión, ferrocarril, autobús, barco o cualesquier otro) proponiendo, en su caso, las mejores opciones.
- Tramitar y gestionar las reservas de alojamiento que se soliciten, a los mejores precios de mercado, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, así como la modificación o la anulación de las mencionadas reservas, si es necesario.
- Reservar el alquiler de vehículos con o sin conductor.
- Prestar, gestionar y/o suministrar cualesquiera otros servicios propios de la actividad del servicio de agencia de viajes.

Las tarifas ofertadas deberán ser siempre las más ventajosas según las características del viaje, siendo necesarias dar varias opciones a elegir por EMT siempre que sea posible.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios objeto de la presente licitación serán los siguientes:

- **Transporte aéreo, terrestre o marítimo:** El servicio consistirá en emitir y entregar los billetes para los viajes nacionales e internacionales que sean solicitados por EMT, ya sean de avión, tren, autobús o barco, gestionando los cambios y anulaciones que sean necesarios en los billetes reservados y emitidos.

También será objeto del servicio contratado informar al personal sobre la reserva de transporte, horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
 Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
 Web: www.emtmadrid.es



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

comunicación solicitados, así como sobre los requisitos sanitarios o de visado y la forma de tramitarlo según el destino que sea necesario y expedirá los billetes respetando las instrucciones de personal autorizado por EMT para la solicitud de los diferentes servicios.

El adjudicatario deberá tener capacidad para incluir en la búsqueda y gestión de vuelos, aerolíneas denominadas o catalogadas como “low cost”.

Los billetes en cualquier medio de transporte se emitirán en clase turista, salvo petición expresa.

El adjudicatario cuando realice las reservas aprobadas, deberá consignar los datos de viajero frecuente, si los hubiera.

- **Alquiler de vehículos:** la agencia de viajes gestionará el servicio de alquiler de vehículos, con o sin conductor, en el caso de ser necesario.
- **Alojamiento:** El adjudicatario reservará, tramitará y confirmará las plazas de alojamiento (hoteles, apartahoteles u otro tipo de alojamiento), preferiblemente céntricos, haciendo entrega de los correspondientes bonos de alojamiento o documento equivalente que se soliciten a cargo de EMT, tanto de ámbito nacional como internacional.

El nivel de alojamiento deseado será como mínimo de 3 estrellas y el régimen de alojamiento con desayuno, salvo que no fuera posible acogerse a ese régimen.

En ocasiones, la celebración de eventos se realiza en determinados hoteles donde se dispone de una prereserva y/o un precio especial como participante en el mismo. En estos casos, si la agencia no dispone de acuerdos con los citados hoteles, deberá reservar y emitir por los medios que proceda y a nombre de EMT, facturando con posterioridad los servicios prestados.

Así mismo, si el adjudicatario no fuera capaz de ofrecer un alojamiento en la zona solicitada por EMT y sí hubiera disponibilidad por otros proveedores de este servicio, o directamente por la web del hotel, la adjudicataria deberá reservar y emitir el alojamiento por los medios que proceda y a nombre de EMT, facturando con posterioridad los servicios prestados.

El adjudicatario cuando realice las reservas aprobadas, deberá consignar los datos de usuario frecuente, si los hubiera.

- No se incluye la gestión de viajes en taxi o transporte público (metro, autobús, bicicleta, etc.).
- **Inscripción en eventos:** El adjudicatario deberá gestionar, si lo solicita EMT, la inscripción en eventos o foros al personal que se indique, especialmente en aquéllos que requieran de pago electrónico.

La prestación de los servicios que EMT solicite se realizará en las oficinas que el adjudicatario indique en su oferta. No se permite la realización del trabajo adjudicado en las instalaciones de EMT.

Todos los documentos que se originen de los servicios que se prestarán, siempre que sea posible, se entregarán a EMT preferentemente mediante correo electrónico o medios electrónicos si se dispone (aplicaciones web o similares). En aquellos que se requiera de documentos originales, el adjudicatario los entregará en un plazo máximo de 2 días y siempre

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
Web: www.emtmadrid.es



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

con una antelación mínima de 24 horas al inicio del viaje en la Sede Central de EMT sin coste adicional. Cuando el inicio del viaje coincida en fin de semana, festivo o lunes, los documentos del viaje deberán entregarse como máximo a las 12 horas del último día laborable.

3. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

Es necesario contar con:

- Programas de gestión de viajes que deberá cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:
 - Motor de reservas multiproducto (vuelos, hoteles, vehículos, etc.).
 - Conexión con aerolíneas y turoperadores de viajes con bloqueo de reservas.
 - Gestión de facturación.
- Personal mínimo adscrito:
 - 1 coordinador, que deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en la gestión de cuentas de viajes, diplomado en turismo, grado o titulación equivalente. Esta persona será la interlocutora con EMT y responsable máximo de todo el servicio, con capacidad profesional para resolver todas las cuestiones que se deriven de la ejecución del contrato.
 - 2 técnicos gestores de viaje, que deberán tener un mínimo de 2 años de experiencia en la gestión de viajes, técnicos en turismo o titulación equivalente. Estas personas deberán ser distintas a la persona designada como coordinadora del contrato.

En fase de ejecución se aportará una declaración responsable del licitador donde se indique el número de personas que se adscriben al contrato, su nombre y apellidos, el rol que van a desempeñar en la ejecución del contrato, así como indicando su antigüedad y experiencia en trabajos similares.

- La agencia de viajes adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes en el horario de 8,00 a 20h, en la sucursal u oficina que se indique en la oferta. No obstante, dispondrán de un servicio de "call center" las 24h, con el fin de gestionar las incidencias que puedan surgir fuera de dicho horario, tales como:
 - Atender la gestión de viajes que de manera ocasional sea necesario gestionar fuera del horario habitual.
 - Prestar asistencia técnica directa al empleado de EMT que se encuentra viajando sobre posibles incidencias que se puedan producir.

Esta asistencia tendrá una atención 24h/365 días al año.

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
Web: www.emtmadrid.es



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

4. OPERATIVA

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, ofreciendo siempre que sea posible, alternativas con respecto a los viajes y servicios solicitados.

La operativa que se propone y que es susceptible de posibles modificaciones que el adjudicatario proponga y EMT considere ventajosas es:

- Previo al inicio de gestión de viajes, se celebrará una reunión inicial entre el personal que EMT designe y el coordinador designado por el adjudicatario y en la que se definirán los procedimientos de actuación y el personal autorizado por parte de EMT para la tramitación de viajes.
- EMT facilitará al adjudicatario un listado con los datos necesarios de aquellos empleados con capacidad de viajar para la correcta realización de las funciones de la Agencia de Viajes. Esta lista podrá modificarse a lo largo del contrato en función de las necesidades de EMT. En ella figurarán, como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre y Apellidos
 - Documento Nacional de Identidad y /o Pasaporte
 - Datos de viajero frecuente de las aerolíneas a las que esté adscrito
 - Datos de usuario frecuente de las cadenas hoteleras a las que esté adscrito
- En el momento que EMT tenga conocimiento de la necesidad de realizar un viaje, se trasladará la correspondiente información a la Agencia mediante correo electrónico o medios electrónicos que el adjudicatario disponga con el fin de obtener un presupuesto previo, y que deberá incluir, como mínimo la siguiente información:
 - Nombre y Apellidos del empleado que viaja y los datos adicionales necesarios si fuese un empleado que se hubiese registrado ya
 - Código de viaje, especificado por EMT y para su control interno
 - Destino o destinos
 - Fecha y hora de:
 - Posible inicio de viaje.
 - Llegada a destino.
 - Mínimo de salida de destino.
 - Preferencia de alojamientos o área geográfica, por proximidad a un lugar específico.
- Con la información obtenida, el adjudicatario deberá remitir en el menor tiempo posible y siempre dentro de los márgenes de tiempo de respuesta indicados en su oferta, las diferentes posibilidades disponibles en cuanto a transporte y alojamiento y su correspondiente presupuesto.
- Una vez superados los trámites internos en la autorización de viajes, EMT confirmará la emisión del viaje propuesto, siempre dentro del plazo del tiempo de compromiso que el adjudicatario indicó en su oferta.
- El adjudicatario deberá validar la recepción del viaje solicitado junto la confirmación de precios.
- Dentro de los márgenes de tiempo de respuesta ofertado por el adjudicatario, se remitirán los correspondientes documentos del viaje seleccionado y confirmado.

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
 Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. 91 209 38 39.
 Web: www.emtmadrid.es



Código de verificación : 6bf38d1d692d349c



DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES, ESG Y GABINETE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA
SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPLEADOS DE EMT MADRID POR MOTIVOS DE TRABAJO

Cuando el inicio del viaje coincida en fin de semana, festivo o lunes, los documentos del viaje deberán entregarse como máximo las 12 horas del último día laborable.

- Si se produjese alguna modificación o cancelación entre el espacio de tiempo comprendido entre la emisión de documentos de viaje y el inicio de este, EMT lo comunicará a la mayor brevedad al adjudicatario, indicando estas que opciones de reutilización o cancelación correspondería, así como que penalización, si la hubiese.
- Mensualmente, entre el 1 y el 5 de cada mes, el adjudicatario deberá remitir un informe con los viajes que se han tramitado en el mes anterior, incluyendo como mínimo:
 - Persona que ha viajado
 - Destino
 - Fechas
 - Importes
 - Incidencias, si las hubiese

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A.
Cerro de la Plata, 4. 28007 Madrid. Tel. **91 209 38 39**.
Web: www.emtmadrid.es