

DIRECCIÓN GENERAL RACIONALIZACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO





ln	dice		
1	INTRO	DDUCCIÓN	3
2	OBJET	O	3
3	ALCAI	NCE	3
	3.1	Transporte	3
	3.2	Alojamiento	4
	3.3	Alquiler de vehículos	4
4	PREST	TACIÓN DEL SERVICIO	4
	4.1	Gestión del servicio	4
	4.2	Centro de Gestión Centralizada y Oficinas de Viajes	6
	4.3	Operativa	8
	4.4	Precios1	.1
	4.4.1	Precios de billetes de transporte1	.2
	4.4.2	Precios de alojamiento1	.3
	4.4.3	Cargos por emisión de billetes1	.5
	4.5	Medios materiales1	.6
	4.5.1	Sistema de gestión de viajes1	.6
	4.6	Horario1	7
	4.6.1	Servicio de Urgencias1	7
	4.7	Documentación a entregar1	3.
	4.8	Cobertura de riesgos y seguros	9
	4.9	Puesta en marcha del servicio	Ę
	4.10	Finalización del servicio2	20
5	SEGL	JIMIENTO DEL CONTRATO2	21
	5.1	Planes e informes	21
	5.1.1	Planes	21
	5.1.2	Informes2	21
	5.2	Sistema de gestión de la calidad	26
6	ANE)	KO I: OFICINAS DE VIAJES	27





## 1 INTRODUCCIÓN

Se ha definido el presente contrato de gestión de viajes como único y centralizado para toda la Administración General del Estado (en adelante AGE), con el objetivo último de obtener los beneficios derivados de la unificación de criterios, de la economía de esfuerzos en el lanzamiento y gestión de un único contrato por contraposición a uno por Ministerio u Organismo, así como de la agregación de la demanda asociada al tamaño de la AGE que permita obtener un precio más competitivo.

Hasta el día de hoy, los diferentes Ministerios han venido convocando sus diferentes contratos de agencia de viajes que están actualmente vigentes y será al vencimiento de los mismos cuando se irán adscribiendo al contrato que aquí se describe.

#### 2 OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de los desplazamientos y estancias de las personas que viajen con cargo a la AGE. En concreto, serán objeto del contrato la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los bonos de alojamiento y el alquiler de vehículos.

#### 3 ALCANCE

Los servicios de agencia de viajes que se demandan de la empresa adjudicataria son los referidos a:

- 1. Transporte
- 2. Alojamiento
- 3. Alquiler de vehículos



## 3.1 TRANSPORTE

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará los billetes que se soliciten para los viajes nacionales o internacionales a cargo de la AGE, ya sea en avión, tren, barco o autobús, y gestionará los cambios y anulaciones que sean precisos en los billetes reservados o emitidos. También informará al personal sobre las reservas de transporte, horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, así como sobre requisitos sanitarios y visados necesarios según destino, y expedirá los billetes respetando las instrucciones del personal autorizado por la AGE para solicitar los servicios.

No se incluyen en el alcance del presente contrato la gestión de los viajes en taxi o los billetes de transporte urbano (metro, autobús, etc.), pero sí pueden solicitarse a través de él, si la AGE



lo considera conveniente, los billetes en otros tipos de medios de transporte como el helicóptero o el ferry.

#### 3.2 ALOJAMIENTO

La empresa adjudicataria reservará, tramitará y confirmará las plazas hoteleras y entregará los correspondientes bonos de alojamiento o equivalente que precise la AGE, tanto de ámbito nacional como internacional, y en las categorías solicitadas, efectuando estas reservas en los hoteles con precios dentro de los máximos permitidos, considerando para el cálculo del precio final el descuento ofertado por la empresa adjudicataria cuando aplique.

#### 3.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS

La empresa adjudicataria gestionará el alquiler de vehículos, prestándose este servicio en las condiciones económicamente más ventajosas que pueda ofrecer la empresa adjudicataria cumpliendo los requisitos especificados en la orden de servicio.

## 4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## 4.1 GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se encargará de la gestión integral de los servicios contratados y las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia, y en especial, quedará obligada a gestionar las necesidades de los viajeros, lo que comprende el alojamiento y los medios de transporte que se utilicen.

Los Ministerios y Organismos dentro del ámbito del presente contrato tendrán interlocución directa con la empresa adjudicataria, para la gestión autónoma de sus viajes. A efectos del seguimiento y coordinación global del contrato, tal y como se ha describe en la cláusula XV del Pliego de Cláusulas Administrativas (PCAP) se creará una Comisión de Seguimiento del Servicio (CSL), dirigida por la DGRyCC y en la que participarán los Centros Gestores. Con carácter general existirá un Centro Gestor por Ministerio, que realizará labores de coordinación y seguimiento del contrato en el ámbito de su Ministerio. Los Ministerios y Organismos dentro del ámbito del presente contrato deberán contratar los servicios de billetes de transporte y alojamiento a través de la empresa adjudicataria.

La obligación de tramitar los servicios a través de la empresa adjudicataria quedará sin efecto en los casos en que la AGE o el viajero obtengan por otros medios un precio mejor que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa adjudicataria (sin considerar sus comisiones), o en los que el viaje a realizarse tenga origen en el extranjero, caso en el que la AGE podrá optar por contratar el servicio a través de la empresa adjudicataria o no.



Por razones extraordinarias derivadas del tipo de viaje, del tipo de viajero o de las circunstancias especiales que concurran, o por razones de seguridad, podrán excluirse del ámbito de este contrato los viajes puntuales que así considere el personal autorizado del Centro Gestor.

En su contacto con las empresas proveedoras de los servicios finales de alojamiento y transporte, la empresa adjudicataria mantendrá un número de cliente o contrato diferente y no compartido, para cada Organismo de los incluidos en el alcance y que están detallados en el "ANEXO I. Ámbito subjetivo del contrato, fechas previstas de inicio para cada uno de los Ministerios y Organismos incluidos y división por lotes", en la "Tabla I.1. Ámbito subjetivo y división por lotes" del PCAP de forma que pueda determinarse por parte de aquellas el consumo de servicios realizado por cada uno de los centros.

Excepto en los casos o centros donde la AGE establezca otro criterio, deberá mantener actualizados los perfiles de viajero, donde se detalla la información necesaria para una gestión eficiente del servicio.

Reconocerá y aceptará la validez de las órdenes de servicio, pasaportes militares o documento que lo sustituya y que especificará cada Centro Gestor, bien sean individuales o de grupos a los efectos de expedir títulos de transporte en los medios que se especifiquen.

La AGE podrá solicitar a la empresa adjudicataria sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.

Se autoriza a la empresa adjudicataria a prestar cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las agencias de viaje que el personal en general de la AGE desee contratar de forma particular.

La empresa adjudicataria siempre priorizará la atención a los viajes oficiales solicitados con respecto a los particulares, de forma que los primeros no queden en ningún caso perjudicados por la dedicación de recursos de la empresa adjudicataria a los segundos.

Los servicios prestados al personal de la AGE serán a título particular en todas sus consideraciones y en estos casos la AGE ni intervendrá en la gestión ni se hará responsable de las posibles reclamaciones, incidencias en el viaje o incumplimientos de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria responderá de la actuación de sus corresponsales y agencias en lo que respecta a la ejecución del presente contrato en cuanto a que presten los servicios





contratados con sujeción a la normativa vigente y específica que resulte de aplicación en la localidad o país donde se encuentren ubicados.

# 4.2 CENTRO DE GESTIÓN CENTRALIZADA Y OFICINAS DE VIAJES

Se solicita un servicio a prestar desde un único Centro de Gestión Centralizada en instalaciones de la empresa adjudicataria, así como desde localizaciones que, por su especial relevancia y necesidades específicas que no pueden ser cubiertas por el Centro de Gestión Centralizada, necesitan una atención más personalizada e *in situ* en centros de la AGE. Éstas se llamarán Oficinas de Viajes y su detalle se proporciona en el Anexo I de este PPT.

Se está contratando la prestación de un servicio global, no un equipo humano específico, de forma que es responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria el dimensionamiento del número de personas necesario y preciso, tanto en el Centro de Gestión Centralizada como en las Oficinas de Viajes, para atender en cada momento los requisitos de este pliego y las necesidades de la AGE.

La AGE habilitará a la empresa adjudicataria unas dependencias adecuadas para poder prestar el servicio de las Oficinas de Viajes.

Los gastos que puedan derivarse del servicio de fax, franqueo de correspondencia, fotocopiadora, sistemas informáticos de reserva y emisión de títulos de viajeros, ordenadores, material de oficina, teléfono fijo y similar serán por cuenta de la empresa adjudicataria, y será a cargo de la AGE la instalación del mobiliario no específico (mesas, sillas, archivadores, etc.) necesario para el desarrollo de la actividad así como los gastos de servicios de carácter general y mantenimiento como limpieza, luz, climatización, mantenimiento del local, etc., sin que las deficiencias que se produzcan en tales prestaciones puedan dar lugar a reclamación alguna por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá desalojar las dependencias facilitadas una vez que el contrato se extinga, bien por finalización del período de contratación o por cualquier otra causa que motive la extinción, y ese desalojo deberá producirse a la finalización de la jornada laboral del último día de vigencia del contrato.

La ocupación del local, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 89 de la ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, estará destinada, exclusivamente, a la prestación de los servicios que se contratan, sin que la empresa adjudicataria pueda dedicarlo a otros servicios, usos o finalidades distintos de los expresamente previstos en el presente pliego.



Aquellos centros gestores que deseen instalar en sus dependencias una Oficina de Viajes de la empresa adjudicataria durante la ejecución de este contrato, que no haya sido solicitada en el Anexo I, podrán hacerlo en las condiciones que establezcan de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria, aplicándose supletoriamente o en su defecto, las condiciones generales previstas en este apartado.

El servicio prestado tanto desde el Centro de Gestión Centralizada, como desde las Oficinas de Viajes, deberá funcionar cumpliendo los siguientes requisitos y con los siguientes perfiles dentro del equipo humano:

- Estará formado por personal dedicado en exclusiva a este contrato.
- Coordinador del Contrato: la empresa adjudicataria definirá este perfil que actuará como interlocutor con la AGE, y en concreto con la Comisión de Seguimiento descrita en la cláusula 15 del PCAP, para el seguimiento global de la ejecución del contrato y las incidencias de alto nivel, así como para transmitir al resto del equipo de la empresa adjudicataria y comprobar su cumplimiento, las instrucciones precisas sobre la política de viajes que se defina en la AGE. A esta persona no se le exige presencia física continuada ni el Centro de Gestión Centralizada ni en las Oficinas de Viajes y deberá tener más de cinco años de experiencia, siendo cuatro años en un puesto similar del sector público, y capacidad suficiente para representar a la empresa. La empresa adjudicataria ejercerá el poder de dirección efectivo sobre sus trabajadores a través del Coordinador del Contrato, el cual deberá estar localizable permanentemente. La empresa adjudicataria comunicará el nombre de su sustituto para el caso de vacaciones, enfermedad u otras situaciones similares.
- Responsables de Centro Gestor: la empresa adjudicataria definirá un responsable por cada Centro Gestor y su correspondiente sustituto para el caso de vacaciones, enfermedad u otras situaciones similares, que responderá ante el Centro Gestor y sus organismos dependientes de este contrato y de los servicios prestados en su ámbito. Los técnicos de gestión de viajes del Centro de Gestión Centralizada asignados a cada Centro Gestor, y los técnicos de cada Oficina de Viajes reportarán a su correspondiente Responsable de Centro Gestor. Los Responsables de Centro Gestor deberán tener, al menos, tres años de experiencia, siendo dos años en un puesto similar en oficinas gestoras de viajes en el sector público, y presencia permanente en el Centro de Gestión Centralizada o las Oficinas de Viajes durante el horario de funcionamiento definido.
- **Técnicos de gestión de viajes:** todos los técnicos que trabajen para atender las necesidades de este contrato tendrán presencia permanente en el Centro de Gestión Centralizada o las Oficinas de Viajes y, al menos, dos años de experiencia en agencias de viajes y un año en viajes del sector público.



- El Centro de Gestión Centralizada deberá estar en una localización que permita que el Responsable de Centro Gestor o los técnicos de gestión de viajes asignados al centro puedan personarse en los servicios centrales del Ministerio u Organismo en Madrid en menos de dos horas para una atención personalizada.
- Siempre que sea posible, la persona de la empresa adjudicataria que haya iniciado la gestión de un servicio será la que haga todas las gestiones subsiguientes del mismo servicio.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que produzca una indisponibilidad del mismo.

#### 4.3 OPERATIVA

Con carácter general, las órdenes de servicio a la empresa adjudicataria estarán sujetas a las siguientes condiciones. No obstante lo anterior, y por diferentes razones de urgencia, tipo de viaje, etc., habrá un determinado número de casos, en los que la AGE podrá solicitar los servicios sin respetar estos plazos y requisitos. Los viajes solicitados fuera de estas condiciones generales estarán sujetos a los precios, condiciones y características que se detallan en el apartado *Precios* de este pliego:

- 1. Las órdenes de servicio podrán hacerse a la empresa adjudicataria únicamente por parte del personal debidamente autorizado en cada Centro Gestor.
- 2. Con carácter general, la antelación mínima para la solicitud de emisión de billetes y bonos de alojamiento será de 7 días naturales para destinos internacionales y 5 días naturales para destinos nacionales. Con las consideraciones que se indican en el primer párrafo de este apartado y constituyendo una excepción a las condiciones generales, la AGE podrá solicitar en cualquier momento la emisión de los billetes y bonos de alojamiento con una antelación inferior a la indicada en este punto.
- 3. Los billetes de transporte y bonos de alojamiento deberán respetar los tiempos establecidos como duración del viaje en la orden de servicio.
- 4. Las reservas de alojamiento serán en habitaciones de tipo estándar para uso individual o doble si así se especifica.
- 5. Tanto los desplazamientos en avión como en tren serán en líneas que tengan la condición de regular, con trayectos directos si es posible, en clase turista o asimilada y tarifa restringida (sin cambios ni anulaciones), y permitirán, a no ser que se especifique en la orden de servicio lo contrario, la facturación de una maleta, y la elección y reserva de asiento.
- 6. En la orden de servicio se garantizará a la empresa adjudicataria una flexibilidad para la selección del horario de salida de los medios de transporte de, al menos, 3 horas. Si



se especifica en la orden de servicio se podrá ofertar la salida un día antes cuando el resultado total de transporte y alojamiento produzca un coste más económico.

Estas condiciones, podrán ser complementadas por nuevas instrucciones o políticas de viajes definidas para los centros incluidos en el alcance de este contrato, en función de las especificidades que presenten la naturaleza, cantidad y operativa de los viajes y alojamiento que se realicen en su ámbito sectorial de actividad, y siempre y cuando no supongan perjuicio para la empresa adjudicataria respecto a las condiciones generales anteriormente descritas que serán las comprometidas contractualmente.

La solicitud y gestión de los servicios prestados estará procedimentada, sujeta a los ANS descritos en el Anexo V del PCAP y las penalidades que deriven de sus incumplimientos, y constará de las siguientes actividades:

- 1. Solicitud de viaje: será realizada por el viajero o por parte del personal autorizado del Centro Gestor y estará sujeta a las condiciones generales definidas en el apartado anterior, salvo aquellos casos en los que se especifique expresamente lo contrario. Se tratará simplemente de una petición de información sobre el viaje a realizar. El personal autorizado del Centro Gestor es aquel que en cada Ministerio y Organismo dependiente de un Centro Gestor sea responsabilizado de la petición de servicios a la empresa adjudicataria.
- Respuesta a la solicitud de viaje por parte de la empresa adjudicataria: proporcionará
  información sobre las mejores opciones disponibles en un plazo de dos horas en horario
  laboral desde la solicitud del viaje realizada por el viajero o el personal autorizado del
  Centro Gestor.
- 3. Orden de Servicio: Confirmación de la opción seleccionada. Esta confirmación que dará lugar a la orden de servicio, sólo podrá realizarse por parte del personal autorizado del Centro Gestor y constituirá la autorización a la empresa adjudicataria para tramitar el servicio solicitado. La orden de servicio deberá contener explícitamente los siguientes datos: nombre del personal autorizado del organismo o unidad que autoriza la orden y que asume el pago de la factura, servicio solicitado y detalles, fechas y horario entre los que debe ejecutarse el servicio, precios máximos autorizados (grupo de dieta o similar) y autorización del exceso, si aplica, condiciones especiales fuera de las generales bajo las que la AGE solicita el servicio y la empresa lo presta, dado que para que la empresa adjudicataria gestione una orden de servicio que suponga un incumplimiento de alguna de las condiciones generales, este hecho deberá especificarse claramente en la orden de servicio.

Una de las condiciones generales de solicitud del servicio es la utilización de tarifas restringidas (sin cambios ni anulaciones) en los billetes de transporte, por tanto, cuando haya que hacer una excepción y se deba contemplar la posibilidad de cambios o



anulaciones, el personal autorizado del Centro Gestor indicará esta necesidad expresamente en la orden de servicio para que la empresa adjudicataria pueda tramitarla y adquirir un billete con dicha posibilidad.

También deberá constar en la orden de servicio, la autorización del personal autorizado del Centro Gestor para adquirir billetes de transporte con una opción que no es la más barata ofrecida por la empresa.

En resumen, a través de la orden de servicio el personal autorizado del Centro Gestor podrá solicitar cualquier viaje que sea necesario y en las condiciones que lo crea conveniente (con cambios y anulaciones, con menor antelación de la indicada en las condiciones generales, etc.) siempre que vengan claramente indicados los detalles del servicio solicitado en la orden de servicio, de forma que la empresa adjudicataria pueda determinar en qué casos se están cumpliendo las condiciones generales para saber qué condiciones económicas y de otro tipo deberá aplicar.

- 4. Reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento en función de los parámetros incluidos en la orden de servicio antes de una hora después de la recepción de la misma por parte de la empresa adjudicataria. Deberá informarse al viajero o al personal autorizado del Centro Gestor del precio de billetes y bonos en el momento de la reserva (si sólo se solicita reserva) o la emisión si no hay reserva previa. En caso de reserva, ésta deberá poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el billete o el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.
- 5. **Documentación a entregar**: se entregará al viajero la documentación indicada en el apartado *Documentación a entregar*.
- 6. Anulaciones y cambios: La empresa adjudicataria gestionará las modificaciones o cambios solicitados por el viajero y confirmados por el personal autorizado del Centro Gestor y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar penalizaciones. El procedimiento de gestión de anulaciones y cambios fuera del horario de trabajo, será acordado directamente entre el personal autorizado del Centro Gestor y la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria deberá también identificar los billetes no usados para gestionar reembolsos e informar al responsable designado por la AGE.
- 7. **Certificados e informes**: La empresa adjudicataria emitirá los certificados e informes requeridos.
- 8. Gestión de incidencias: Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por el viajero o el personal autorizado del Centro Gestor al Servicio de Urgencias y deberán resolverse en un plazo no superior a 8 horas desde la comunicación de las mismas o a 4 horas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional.



#### 4.4 PRECIOS

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la AGE en esta materia asesorando de forma previa al peticionario acerca de las mejores condiciones, las diferentes opciones y las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que la AGE haya establecido o pueda establecer con empresas, compañías o entidades de transporte o alojamiento, debiéndose en todo caso tener en cuenta a efectos de tarificación el carácter de residentes de aquellos viajeros de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, y de aquellos que ostenten la condición de marino, para los que, prioritariamente y siempre que el precio sea el más económico, se habrán de emitir billetes con "tarifa de marino".

Además, la empresa adjudicataria deberá aplicar los acuerdos suscritos por ella misma a lo largo de la duración del contrato.

Los precios ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero.

La empresa adjudicataria tendrá la posibilidad de definir claramente y a la entrada en vigor del contrato, unos periodos de embargo de 8 días anuales como máximo, para cada uno de los precios ofertados en las tablas "Parejas de Destinos Especialmente Relevantes" según lote: Tabla III.2 (lote 1), Tabla III.4 (lote 2), Tabla III.6 (lote 3) y Tabla III.8 (lote 4) del Anexo III del PCAP), y para los descuentos en dietas de las localidades indicadas en las tablas "Listado de Destinos de Referencia" según lote: Tabla III.3 (lote 1), Tabla III.5 (lote 2), Tabla III.7 (lote 3) y Tabla III.9 (lote 4) del Anexo III del PCAP). Para cada una de las parejas de destinos y para cada una de las localidades el periodo de embargo significará que durante los días especificados la empresa no se verá obligada a mantener los precios ofertados en este contrato pero sí a ofertar el mejor precio que tenga disponible.

En todos los casos aplica que cuando la AGE o el viajero obtengan por otros medios un precio más ventajoso que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa adjudicataria (sin considerar sus comisiones) la empresa deberá emitir antes de transcurrir 2 horas desde la solicitud de información del viaje un certificado al viajero y al personal autorizado del Centro Gestor correspondiente, indicando la imposibilidad de igualar la oferta presentada, y, por otro lado, indicar el hecho y describir los detalles en el informe que corresponda. En caso de que el viajero y el personal autorizado del Centro Gestor correspondiente no recibieran dicho certificado en el plazo de 2 horas, el viajero podrá proceder a la reserva y emisión de los



billetes correspondientes a la opción más barata encontrada, al margen de la empresa adjudicataria.

En caso de cambios o anulaciones solicitadas por parte del personal autorizado del Centro Gestor para los bonos de alojamiento o billetes de transporte, la empresa adjudicataria no aplicará ningún cargo suplementario por la realización de dicha gestión, aparte de los correspondientes por cambio o anulación en la tarifa que había sido adquirida. Otros gastos surgidos como consecuencia de las anulaciones o modificaciones y originados por una negligencia imputable a la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

A continuación, se indican algunas particularidades que deberán considerarse en cuanto a los precios de ciertos servicios:

## 4.4.1 Precios de billetes de transporte

Se incluye la posibilidad de adquirirse billetes cruzados, siempre que sea la mejor oferta.

Si el viajero no optara por la oferta más barata ofrecida por la empresa adjudicataria, tendrá que ser finalmente, como en cualquier otro caso, el personal autorizado del Centro Gestor el que en función de sus instrucciones internas confirme expresamente la orden de servicio definitiva a la empresa para que ésta la pueda tramitar. En cualquier caso, la empresa adjudicataria expondrá los detalles de la reserva y la autorización en el informe correspondiente.

#### 4.4.1.1 Cumplimiento de las condiciones generales

Siempre y cuando en la orden de servicio se hayan respetado las condiciones generales de gestión de viajes establecidas en el apartado *Operativa*, el precio máximo admitido para viajes entre una pareja de destinos de los definidos en las tablas "*Parejas de Destinos Especialmente Relevantes*" según lote: Tabla III.2 para el lote 1, Tabla III.4 para el lote 2, Tabla III.6 para el lote 3 y Tabla III.8 para el lote 4 del Anexo III del PCAP, con inicio en cualquiera de los dos destinos y ya sea ida y vuelta o sólo ida, vendrá determinado por la oferta de la empresa adjudicataria y, en todo caso, no podrá ser superior al indicado en dicha tabla, correspondiendo el precio máximo en el caso de un viaje de sólo ida al 50% del precio de ida y vuelta. Cualquier exceso en el coste de los billetes emitidos correrá por cuenta del adjudicatario.

En el caso en que la orden de servicio sea entre parejas de destinos diferentes de los de las tablas "Parejas de Destinos Especialmente Relevantes" del Anexo III del PCAP, o en diferente medio de transporte, el precio del viaje será el que presente la empresa adjudicataria como mejor oferta disponible.



## 4.4.1.2 No cumplimiento de las condiciones generales

Si en la orden de servicio a la empresa adjudicataria no se hubiera cumplido alguna de las condiciones generales de gestión de viajes, ya sea a destinos de los especialmente relevantes o no, la empresa detallará el hecho en el informe correspondiente y el precio del viaje será el que presente la empresa adjudicataria como mejor oferta disponible.

## 4.4.2 Precios de alojamiento

La empresa adjudicataria deberá aportar en su oferta un Listado de Hoteles de Referencia en, al menos, las localidades nacionales e internacionales de las tablas "Listado de Destinos de Referencia" según lote (Tabla III.3 para el lote 1, Tabla III.5 para el lote 2, Tabla III.7 para el lote 3 y Tabla III.9 para el lote 4) del Anexo III del PCAP, con hoteles propuestos para cada uno de los tres grupos de dietas del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, de indemnizaciones por razón del servicio. El listado debe indicar por cada hotel su categoría en estrellas y los grupos de dietas que admite. Los hoteles del listado que se encuentren en las localidades de dichas tablas "Listado de Destinos de Referencia" según lote del Anexo III del PCAP deben tener como mínimo la categoría de tres estrellas, si bien, con la conformidad de la AGE la empresa adjudicataria podrá incorporar a su listado durante la vida del contrato hoteles de dos estrellas.

La empresa adjudicataria deberá mantener su listado actualizado de forma constante a lo largo de la ejecución del contrato, pudiendo únicamente aumentar la amplitud del mismo y nunca reducirla quitando hoteles del listado de la oferta inicial, a no ser por desaparición de algún establecimiento o causas justificadas y aceptadas por la AGE.

#### 4.4.2.1 Cumplimiento de las condiciones generales

Siempre y cuando en la orden de servicio se hayan respetado las condiciones generales de gestión de viajes establecidas en el apartado *Operativa*, el precio a cobrar para hoteles dentro del Listado de Hoteles de Referencia de la empresa adjudicataria será el correspondiente a su oferta (dieta que indique el Centro Gestor de acuerdo con el Real Decreto 462/2002 menos el descuento ofertado). Cualquier exceso en el coste del hotel correrá por cuenta de la empresa adjudicataria que debe tramitar el servicio al precio indicado en su oferta siempre que el hotel elegido en el listado tenga habitaciones libres del tipo especificado en las condiciones generales de gestión de viajes. Para hoteles fuera del Listado de Hoteles de Referencia, el precio a cobrar será el que presente la empresa adjudicataria como el mejor disponible siempre dentro del máximo indicado por el Centro Gestor.



## 4.4.2.2 No cumplimiento de las condiciones generales

Si en la orden de servicio a la empresa adjudicataria no se hubiera cumplido alguna de las condiciones generales de gestión de viajes, la empresa detallará el hecho en el informe correspondiente y el precio a cobrar para hoteles dentro del Listado de Hoteles de Referencia será el correspondiente a su oferta (dieta que indique el Centro Gestor de acuerdo con el Real Decreto 462/2002 menos el descuento ofertado) y para hoteles fuera del Listado de Hoteles de Referencia, el precio a cobrar será el que presente la empresa adjudicataria como el mejor disponible siempre dentro del máximo indicado por el Centro Gestor. La empresa adjudicataria no estará obligada a garantizar la disponibilidad de habitaciones al precio indicado en su oferta aunque que el hotel elegido en el listado tenga habitaciones libres del tipo especificado en las condiciones generales de gestión de viajes, si por circunstancias excepcionales no le fuera posible mantenerlo.

En cualquiera de los casos anteriores, la empresa adjudicataria ofrecerá preferentemente al viajero los hoteles de su listado, pero si no hubiera disponibilidad de plazas en ningún hotel del listado en la localidad destino para el precio máximo solicitado, la empresa adjudicataria ofrecerá al viajero hoteles en este orden:

- Dentro de la localidad destino pero fuera de su listado.
- Dentro de su listado pero en una localidad cercana.
- Fuera del listado y fuera de la localidad destino.
- Hostales si así lo deseara el viajero.

El viajero siempre podrá elegir el hotel que prefiera contratándolo a través de la empresa adjudicataria y por el precio máximo que le aplique en su caso (dieta u otro precio indicado por el Centro Gestor). En caso de optar el viajero por un hotel de precio mayor del que le corresponde, tendrá que abonar él mismo la diferencia de precio pero podrá escoger el hotel que quiera y no estará obligado a tramitar la contratación a través de la empresa adjudicataria.

En el correspondiente informe la empresa adjudicataria indicará si finalmente la solicitud se tramitó fuera del caso ideal (cumplimiento de condiciones generales y hotel elegido del listado y en la localidad deseada), especificando de qué caso se trata:

- Fuera de las condiciones generales.
- Fuera del listado pero en la localidad deseada por falta de disponibilidad en los hoteles del listado en la localidad deseada.
- Fuera del listado porque el propio viajero lo prefirió a los hoteles del listado dentro del precio máximo autorizado.
- En una localidad distinta ya sea en hotel del listado o no.



- El viajero optó por pagar la diferencia entre el precio del hotel y el precio máximo que tenía autorizado.
- La AGE corrió con la diferencia entre el precio del hotel y el máximo autorizado al viajero, por concurrir circunstancias extraordinarias.

## 4.4.3 Cargos por emisión de billetes

El cargo por emisión de billetes o comisión permitido a la empresa adjudicataria no es un criterio valorable en la adjudicación de este contrato, ni dependerá de la oferta realizada por la empresa, sino que está definido a continuación para cada caso.

Tren, barco y autobús: La comisión por emisión de billetes de tren, barco y autobús será de 0,50 € para aquellos billetes cuyo precio final incluidos impuestos sea mayor o igual a 40 € por transacción adquirida y no se cobrará cargo por emisión de billetes de precio menor de 40 €. El viaje de ida y vuelta se entenderá como una transacción dando lugar a una sola comisión aunque se realice con distintas compañías.

Vuelos: El cargo por emisión de billetes de vuelos entre una pareja de destinos de los especialmente relevantes definidos en las tablas "Parejas de Destinos Especialmente Relevantes" según lote: Tabla III.2 para el lote 1, Tabla III.4 para el lote 2, Tabla III.6 para el lote 3 y Tabla III.8 para el lote 4 del Anexo III del PCAP, con inicio en cualquiera de los dos destinos y ya sea ida y vuelta o sólo ida, y siempre y cuando se hayan cumplido las condiciones generales en su solicitud, será variable en función del nivel de descuento obtenido en el precio final respecto al precio máximo ofertado por la empresa adjudicataria, que será el precio máximo indicado en dicha tabla menos el descuento ofertado por la empresa adjudicataria para ese vuelo. La fórmula que determinará la comisión por emisión de billetes será:

$$C = \frac{Pmax - P}{10} + 3$$

Donde,

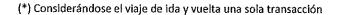
- C es la comisión que la empresa adjudicataria podrá cobrar por la emisión de billetes de esa transacción, (considerándose el viaje de ida y vuelta una sola transacción, dando lugar a una única comisión aunque se realice con compañías aéreas distintas).
   En todo caso esta comisión estará limitada a un máximo de 50 € y como mínimo será de 3 €.
- Pmax es el precio máximo para los vuelos entre una pareja de destinos de los especialmente relevantes definidos en las tablas "Parejas de Destinos Especialmente Relevantes" según lote: Tabla III.2 para el lote 1, Tabla III.4 para el lote 2, Tabla III.6 para el lote 3 y Tabla III.8 para el lote 4 del Anexo III del PCAP, con inicio en cualquiera de los dos destinos. Si se trata de un viaje de sólo ida Pmax corresponderá al 50% del valor recogido en dichas tablas para transacciones de ida y vuelta.



 P es el precio conseguido por la empresa adjudicataria para los billetes solicitados, ya corresponda la transacción a un vuelo sólo ida o a uno de ida y vuelta.

En el caso de que no se hayan cumplido las condiciones generales en la solicitud del vuelo o que esta sea a destinos diferentes de los especialmente relevantes de dichas tablas del Anexo III del PCAP, la comisión que se abonará tendrá carácter fijo y se cobrará por transacción, considerándose el viaje de ida y vuelta una sola transacción, dando lugar a una única comisión aunque se realice con compañías aéreas distintas, y la cantidad a cobrar será la que se especifica para cada uno de los tipos y tramos en la siguiente tabla, IVA incluido:

Tipo de vuelo	Precio del vuelo ida y vuelta (para trayectos únicos dividir por dos la cantidad del rango)	Comisión por transacción (*)
Nacional	Hasta 150 €	8€
масюлаг	Más de 150 €	3 €
	Menos de 200 €	12 €
Europa	Entre 200 y 500 €	8€
	Más de 500 €	4 €
Intercontinental	Hasta 800 €	16€
microndilental	Más de 800 €	5€





## 4.5 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria gestionará el servicio, tanto desde el Centro de Gestión Centralizada como desde las Oficinas de Viajes, con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios materiales, informáticos, mecánicos, de comunicaciones, personales y de otra índole que estime precisos.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un acceso telefónico gratuito y una dirección de correo electrónico, exclusivos de este contrato, disponible para que los viajeros y el personal autorizado en cada Centro Gestor lleven a cabo el contacto y la gestión del servicio con los técnicos de gestión de viajes, el Coordinador del Contrato, y los Responsables de Centro Gestor de la empresa adjudicataria tanto desde España como desde el extranjero.

#### 4.5.1 Sistema de gestión de viajes

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los Centros Gestores un sistema informático seguro, fiable y accesible a través de Internet para la gestión del servicio. Este sistema deberá poder integrarse en los sistemas informáticos internos de cada Centro Gestor u organismo descentralizado (Intranet, correo electrónico, etc.) a los efectos de recibir, procesar



y transmitir la información y documentación relativa a las órdenes de servicio. El sistema deberá permitir:

- Solicitud y tramitación electrónica de las reservas tanto de billetes de transporte como de alojamiento, además de consultas sobre precios y disponibilidad, que deberán tener en cuenta los acuerdos y condiciones más ventajosas de aplicación específica a este contrato. En función del sistema propuesto, los usuarios de este módulo podrían ser tanto los viajeros como el personal autorizado en cada Centro Gestor.
- Dejar constancia de las actuaciones realizadas en la prestación del servicio, en qué fecha y hora, y otros datos, proporcionando información que permita realizar un seguimiento de los ANS correspondiente.
- Realización de informes de seguimiento del contrato y su ejecución, en especial los indicados en el apartado *Planes e Informes*, para uso exclusivo del personal autorizado de la AGE. En concreto, y entre otros datos de interés, deberá permitir consultar información sobre: precios medios de trayectos, transacciones realizadas, trayectos y compañías más frecuentes y gasto por organismo, servicio y viajero.

#### 4.6 HORARIO

El horario de funcionamiento del Centro de Gestión Centralizada y las Oficinas de Viajes será, con carácter general, de lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 horas, ininterrumpido, aunque en el caso de las Oficinas de Viajes, se podrán hacer particularizaciones para adaptar el horario a las necesidades de cada centro.

#### 4.6.1 Servicio de Urgencias

La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Urgencias para los viajeros y el personal autorizado de cada Centro Gestor, 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero, atención en español, personal propio de la empresa adjudicataria y con capacidad para:

- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte sin reserva previa y autorizados por el personal autorizado del Centro Gestor.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados con autorización del personal autorizado del Centro Gestor.
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información general y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.



Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.

Consecuentemente, la empresa adjudicataria deberá facilitar junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este Servicio de Urgencias a través de correo electrónico, fax y teléfono gratuito.

Se solicita también un Sistema de Alerta, consistente en el envío de un correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su recepción por parte del viajero y del Centro Gestor, para el aviso de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, etc.)

#### 4.7 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado a través de la agencia, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán dentro de la misma jornada laboral al viajero por medios electrónicos, a no ser que por motivos urgentes se necesite un envío inmediato. En el caso en que no sea viable la utilización de medios electrónicos, la empresa adjudicataria deberá hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (nacional o en el extranjero) que se determine con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

En la documentación que se entregue al viajero sobre su viaje, además de la necesaria para su ejecución, estará:

- Bonos de alojamiento o billetes de transporte.
- Itinerario del viaje.
- Precio de los bonos de hotel y de los billetes emitidos.
- Información sobre requisitos sanitarios o visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad propia de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.
- Teléfono, números de fax y direcciones físicas o de correo electrónico del Servicio de Urgencias para resolución de incidencias.
- Información de los riesgos que cubren los seguros del viaje, sus importes de cobertura y forma de resarcimiento.
- Facturas de alojamiento y medios de transporte.
- En caso de ser requerido por parte del Centro Gestor, un certificado de la prestación del servicio de alojamiento, para que el viajero lo entregue en el hotel donde deberá ser fechado y firmado.



#### 4.8 COBERTURA DE RIESGOS Y SEGUROS

La empresa adjudicataria garantizará que los viajeros resultarán beneficiario de los seguros exigidos a continuación con las coberturas e importes mínimos indicados que deben cubrir necesariamente todo el periodo de la orden de servicio a la empresa adjudicataria contratado hasta su finalización:

- 1. Fallecimiento o incapacidad permanente total del asegurado: 750.000 euros.
- 2. Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de fallecimiento del asegurado.
- Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de accidente o enfermedad grave del asegurado.
- 4. Enfermedad o accidente: cobertura sanitaria necesaria para el asegurado en viajes al extranjero con un límite de gastos médicos de 15.000 euros.
- 5. Cobertura odontológica: tratamientos odontológicos de urgencia en el extranjero hasta 750 euros.
- 6. Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días.
- 7. Estancia de un familiar en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, hasta 120 euros al día, hasta 1.200 euros por hospitalización.
- 8. Desplazamiento de regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar de primer o segundo grado.
- Cancelación o pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 4 horas: hasta 450 euros.
- 10. Pérdida, robo o daño de equipajes: hasta 1.200 euros.
- 11. Gastos producidos por la demora de equipajes de más de 4 horas: hasta 450 euros.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto de un servicio 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse al respecto durante su viaje.

#### 4.9 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en la fecha de entrada en vigor del contrato para el Centro de Gestión Centralizada; y para todas las Oficinas de Viajes dentro de los diez días siguientes a la fecha en que queden libres las dependencias destinadas a ellas.

En su oferta, cada licitador deberá presentar un Plan de Puesta en Marcha del Servicio que defina las pruebas de funcionamiento de procesos, sistemas y comunicaciones a realizar conjuntamente con la AGE, para verificar el correcto funcionamiento de los mismos y obtener la aceptación de la AGE al servicio en todas las localizaciones.



Dicho plan se definirá en su detalle de mutuo acuerdo entre la AGE y la empresa adjudicataria, de forma previa a la entrada en vigor del contrato. La ejecución de dicho plan y sus pruebas deberán realizarse inmediatamente después de la entrada en vigor del contrato, pudiendo necesitarse un periodo de tiempo a consensuar, para la integración de los sistemas de gestión de viajes de la empresa adjudicataria con los procesos y sistemas del Centro Gestor. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá conseguir la aceptación del servicio por parte de la AGE antes de 30 días desde la entrada en vigor del contrato.

En su oferta, cada licitador también deberá presentar un Plan de Servicio para cada Centro Gestor donde se incluirá la descripción de los procesos y sistemas online que vayan a ser utilizados para solicitar y gestionar los servicios de la empresa adjudicataria por parte de cada Centro Gestor o de los viajeros.

El plan definirá las fechas en las que se entregarán los diferentes informes, se identificará los responsables de la empresa adjudicataria para el contrato y para cada Centro Gestor y sus organismos dependientes, procedimiento de escalado de incidencias, etc.

Dicho plan se definirá en su detalle de mutuo acuerdo entre la AGE y la empresa adjudicataria de forma previa a la entrada en vigor del contrato y se comenzará a ejecutar a la finalización de la puesta en marcha del servicio.

El Plan de Servicio debe garantizar el correcto funcionamiento de procesos, sistemas y comunicaciones durante toda la vida del contrato y desde todos los puntos de gestión de viajes de la AGE, así como especificar las acciones correctivas a acometer en caso de fallo temporal de alguno de los elementos mencionados.

## 4.10 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Una vez finalizado el servicio, bien por finalización del período de contratación o por cualquier otra causa que motive la extinción, para considerarse correctamente finalizado el servicio la empresa adjudicataria deberá:

- Asegurarse que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finalizará los trámites o por haber hecho el traspaso de la información a la nueva empresa adjudicataria.
- Proporcionar a la AGE todos los informes debidos a la fecha.
- Entregar los perfiles de viajeros a la nueva empresa adjudicataria para permitirle una gestión eficiente que reutilice los datos históricos relativos a la AGE.
- Poner a disposición de la AGE toda la información recogida y procesada en el Sistema de Gestión de la Calidad descrito más adelante en este pliego.



 Entregar a la AGE el sistema de gestión de la calidad, con todos sus componentes, incluyendo la documentación técnica y funcional, la información de gestión del servicio generada, las aplicaciones y sistemas informáticos, etc., que pasarán a ser propiedad de la AGE.

#### 5 SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

#### 5.1 PLANES E INFORMES

#### **5.1.1** Planes

Una vez formalizado el contrato y en el plazo de 15 días, el adjudicatario deberá presentar el detalle de los siguientes planes en formato electrónico:

- Plan de Puesta en Marcha del Servicio con el contenido descrito en apartados anteriores.
- Plan de Servicio por cada Centro Gestor, con el contenido descrito en apartados anteriores.
- En el caso de incurrir con reincidencia (3 periodos de medida consecutivos) en penalizaciones en alguno de los parámetros recogidos en los ANS definidos en el PCAP, la empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar al Centro Gestor correspondiente un Plan de Adecuación del Servicio que recoja en detalle el análisis de las causas del incumplimiento reiterado y la definición y el seguimiento de las acciones previstas para corregir la situación.

#### 5.1.2 Informes

La empresa adjudicataria deberá emitir los siguientes informes en el formato electrónico que se acuerde con la AGE y con el siguiente detalle, a efectos de control que sobre el seguimiento de los servicios se ejercerá a nivel global del contrato y al nivel de cada Centro Gestor. La CSL (Comisión de Seguimiento del Lote) descrita en la cláusula XV del PCAP, tendrá acceso a la totalidad de los informes a efectos de seguimiento global del contrato:

#### 1. Informe del Plan de Puesta en Marcha

La empresa adjudicataria proporcionará a la CSL un informe de ejecución del Plan de Puesta en Marcha del Servicio, que requerirá la aprobación de la AGE antes de 30 días después de la entrada en vigor del contrato.

## 2. Informe trimestral de seguimiento estratégico del contrato

La empresa adjudicataria proporcionará trimestralmente a la CSL un informe incluyendo los datos correspondientes a todos los Ministerios u Organismos que forman parte del



alcance del contrato, que permita realizar el seguimiento estratégico de la evolución del mismo, y que contendrá:

- Ahorros conseguidos sobre los precios de referencia
- Propuestas de mejora identificadas
- Resultados del sistema de gestión de la calidad
- Listados de servicios de transporte y alojamiento, prestados en el periodo del informe, en el acumulado en todo el año, así como el acumulado durante la vida del contrato hasta el momento de presentar dicho informe, sumarizado a nivel de Centro Gestor, Ministerio y Organismo al que pertenecen los viajeros a los que se prestó el servicio:

## 1) Resumen Transporte.

Resumen de los servicios de transporte realizados e importe de los mismos, en función, de los siguientes parámetros:

- Tipo de viajero: Comisionado/No comisionado.
- Servicio de transporte:
  - i) Empresa prestadora del servicio
  - ii) Medio: avión, tren, alquiler de coches, barco u otro.
  - iii) Origen y Destino del servicio de transporte.
  - iv) Número de viajes, de ida más vuelta. En caso de viajes en los que sólo se realiza uno de los trayectos, se contabilizará como medio viaje.
  - v) Importe correspondiente al número de viajes realizado por los viajeros de cada unidad especificada en los trayectos definidos mediante el medio y la empresa prestadora especificados.

#### 2) Resumen Alojamiento.

Contendrá un resumen de los servicios de alojamiento realizados e importe de los mismos, en función, de los siguientes parámetros:

- i) Ciudad de destino donde se prestó el servicio de alojamiento.
- ii) Hotel o establecimiento de alojamiento.
- iii) Número de pernoctaciones por viajero.
- iv) Importe correspondiente al número de pernoctaciones realizadas por los tipos de viajeros de cada organismo especificado en los destinos definidos y en los hoteles o establecimientos de alojamiento utilizados.

### 3. Informe trimestral de seguimiento detallado del contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará trimestralmente al Centro Gestor, un listado de servicios de transporte y alojamiento prestados en el periodo del informe, que permita realizar el seguimiento detallado de la gestión de los servicios. El informe tendrá las siguientes secciones:





## a) Detalle transporte

- i) Identidad, Centro Gestor, Ministerio y Organismo del viajero.
- ii) Solicitud del viaje.
  - (1) Fecha de solicitud.
  - (2) Antelación con relación a la fecha del mismo.
  - (3) Indicación de si la solicitud se hace de acuerdo a las condiciones generales y en caso contrario, cual es el incumplimiento:
    - (a) Servicios no contratados con la opción más barata.
    - (b) Servicios que no se solicitaron con 7 días de antelación para viajes internacionales o 5 días para viajes nacionales.
    - (c) Viajes que no se contrataron en clase turista.
    - (d) Viajes que no se contrataron con tarifa restringida (sin cambios ni anulaciones).
    - (e) Vuelos no regulares.
- iii) Empresa prestadora del servicio.
- iv) Medio: avión, tren, alquiler de coches, barco u otro.
- v) Origen y Destino del servicio de transporte.
- vi) Fechas de la ida y la vuelta con indicación de si se aplicó la condición de periodo de embargo en la ida, en la vuelta o en los dos casos.
- vii) Importe del servicio.

#### b) Detalle alojamiento

- Identidad y tipo del viajero (Comisionado y grupo de dieta aplicable o no Comisionado), Centro Gestor, Ministerio y Organismo al que pertenece.
- ii) Solicitud del viaje.
  - (1) Fecha de solicitud.
  - (2) Antelación con relación a la fecha del mismo.
  - (3) Indicación de si la solicitud se hace de acuerdo a las condiciones generales y en caso contrario, cual es el incumplimiento:
    - (a) Servicios que no se solicitaron con antelación de 7 días para viajes internacionales o 5 días para viajes nacionales.
    - (b) Solicitud de habitación de tipo no estándar.
- iii) Localidad de destino donde se prestó el servicio de alojamiento.
- iv) Hotel o establecimiento de alojamiento.
- v) Fechas de entrada y número de pernoctaciones, con indicación de si se aplicó la condición de periodo de embargo y en este caso a cuantas pernoctaciones le aplicó esta condición.
- vi) Importe del servicio.
- c) Incidencias de Transporte. Para aquellos servicios de transporte que hayan presentado incidencias por incumplimiento de las condiciones generales, se



proporcionará en esta sección el detalle específico de los mismos, añadiendo a la información contenida en la sección a) de este informe, los siguientes campos de información adicionales:

- i) Importe de la opción más barata disponible en el momento de realizar la reserva.
- ii) Importe máximo para el transporte en caso de que el origen-destino del vuelo, pertenezca a la lista de parejas de destinos especialmente relevantes.
- d) Incidencias de Alojamiento. Para aquellos servicios de alojamiento que hayan presentado alguna incidencia por incumplimiento de las condiciones generales, por responder a peticiones de viajeros fuera del listado de hoteles proporcionado por la empresa adjudicataria o bien por haberse tramitado ante la falta de disponibilidad en hoteles del listado de la empresa adjudicataria en la localidad solicitada, se proporcionará en esta sección el detalle específico de los mismos, añadiendo a la información contenida en la sección b) de este informe, los siguientes campos de información:
  - i) Si existió incumplimiento de las condiciones generales:
    - (1) Servicios que no se solicitaron con antelación de 7 días para viajes internacionales o 5 días para viajes nacionales.
    - (2) Solicitud de habitación de tipo no estándar.
  - ii) Peticiones de viajeros fuera del listado de hoteles de la empresa adjudicataria en la localidad de destino, indicando de si se trata de peticiones dentro del importe máximo permitido según el tipo de viajero o por encima del mismo.
  - iii) En caso de que existiera falta de disponibilidad de habitación en los hoteles del listado de la empresa adjudicataria en la localidad y la fecha requerida, se indicará en su caso:
    - (1) Si la reserva se realizó en la localidad solicitada pero en un hotel fuera del listado de la empresa adjudicataria.
    - (2) Si la reserva se realizó en un hotel del listado de la empresa adjudicataria, pero no en la localidad solicitada.
    - (3) Si el coste fue superior al coste máximo permitido según el tipo de viajero, corriendo el exceso a cargo del viajero o a cargo de la AGE.
    - (4) Si existiendo plazas disponibles en alguno de los hoteles del listado, en habitaciones del tipo definido en las condiciones generales, éstas no fueron ofertadas por la empresa adjudicataria al precio definido en su listado.
- e) Incidencias atendidas por el Servicio de Urgencias, permitiendo realizar análisis detallados en base al menos de los siguientes parámetros:
  - i) Identidad del viajero, Centro Gestor, Ministerio y Organismo al que pertenece.
  - ii) Incidencia
    - (1) Identificador único de la incidencia.
    - (2) Descripción.



- (3) Tipificación.
- (4) Estado de resolución (abierta; en resolución una vez haya un técnico asignado y trabajando en la solución que se haya puesto en contacto con el viajero o con el responsable designado por la AGE; resuelta una vez se ha solventado el problema; cerrada una vez se ha comunicado la resolución al viajero y éste ha aceptado la resolución).
- (5) Fecha y hora de la apertura y de la resolución. La fecha y hora de la resolución, se proporcionará únicamente si la incidencia se encuentra en estado resuelto o cerrado.
- (6) Tiempo de resolución, si la incidencia se encuentra en estado resuelto o cerrado.
- (7) Indicación de las incidencias no resueltas en 8 horas en caso de viajes internacionales y 4 en caso de viajes nacionales, desde la comunicación de las mismas hasta su resolución.
- (8) Servicio asociado con la incidencia.
  - (a) Empresa prestadora del servicio de transporte u hotel o establecimiento de alojamiento.
- (b) Identificación de los datos del servicio (destinos, fechas de transportes o pernoctaciones, hoteles, etc.)

## 4. Informe trimestral de seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio

La empresa adjudicataria proporcionará trimestralmente a la CSL y al Centro Gestor correspondiente un informe que recogerá el nivel de cumplimiento de los ANS definidos en el PCAP.

El formato del informe permitirá realizar un análisis de detalle por centro para cada ANS de ese Centro Gestor, donde se muestre la evolución temporal del nivel de cumplimiento y se incluyan datos agregados para todos los servicios prestados. El informe recogerá además el nivel de cumplimiento de cada ANS para el global de todos los Centros Gestores.

## 5. Informe de pruebas del Plan de Contingencia

La empresa adjudicataria proporcionará a la CSL al menos una vez a lo largo de la vida del contrato, un informe que recoja evidencias de la ejecución con éxito del Plan de Contingencia para el servicio, así como el nivel de adecuación del mismo y de los resultados obtenidos para garantizar la continuidad y el nivel el servicio exigido.





#### 5.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema de gestión y evaluación de la calidad del servicio prestado que permita controlar el desempeño del mismo incluyendo:

- Medición de los ANS descritos en el PCAP y aportación del correspondiente informe.
- Puesta en marcha de una encuesta anual de satisfacción de viajeros y centros sobre una muestra representativa tanto de viajeros como de centros, donde se analicen aspectos como la calidad de la atención personal, adecuación de las tarifas ofertadas, servicio de los proveedores finales, etc.
- Puesta en marcha de un sistema de gestión de quejas y reclamaciones
- Propuestas de mejora y su puesta en marcha, basadas en los resultados de los puntos anteriores

Este sistema de evaluación de la calidad del servicio debe conceder especial atención al servicio telefónico y presencial prestado, la entrega de documentación, adecuación de tarifas y gestión de los alojamientos y los billetes de viaje.





## 6 ANEXO I: OFICINAS DE VIAJES

Dado que son instalaciones propias de la AGE, la localización definitiva de las oficinas de viaje indicadas podría sufrir alguna modificación a lo largo de la vida en vigor del contrato.

## Lote 1

Ministerio	Oficina de Viajes (Localización)	Fecha de Inicio
MDEFENSA	C/ Prim 6 y 8. Madrid	1/10/2015
MDEFENSA	C/ Princesa 92. Madrid	1/10/2015
MDEFENSA	C/ Castellana, 109. Madrid	1/10/2015
MINTERIOR	C/ Guzmán el Bueno, 110	1/3/2015
MINTERIOR	C/ Julián González Segador s/n. Madrid	1/3/2015

## Lote 2

Ministerio	Oficina de Viajes (Localización)	Fecha de Inicio
MINECO, MINETUR y MINHAP	Paseo de la Castellana 162, Madrid	1/1/2015
MINHAP	C/ Alcalá, 9. Madrid	1/3/2015
MINECO	C/ Serrano 117. Madrid	16/9/2015
MINECO	Av. Complutense, 40. Madrid	1/10/2015
MINECO	Paseo de la Castellana, 14-16 28046 Madrid	1/10/15

## Lote 3

Ministerio	Oficina de Viajes (Localización)	Fecha de inicio
MAEC	Plaza de la Provincia, 1	1/1/2015
MPRESIDENCIA	Complejo Moncloa. Av. Puerta Hierro s/n. Madrid	1/8/2015
MJUSTICIA	C/ San Bernardo, 62. Madrid	4/2/2015
MJUSTICIA	C/ Juan del Rosal, 2. 28040. Madrid	6/6/2015
MECD	C/ Alcalá, 34. Madrid	2/1/2015

## Lote 4

Ministerio	Oficina de Viajes (Localización)	Fecha de inicio
MAGRAMA,	C/ Castellana, 67 s/n, Madrid	1/1/2015
MFOMENTO,		
MEYSS		
MSSSI	C/ Campezo, 1, Madrid	10/6/2015
MSSSI	Paseo del Prado, 18-20. Madrid	1/6/2015

