



## INDICE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO EXTERNO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID,.....	3
1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. ALCANCE.....	4
2.1 TRANSPORTE.....	4
2.2 ALOJAMIENTO.....	5
2.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS.....	5
2.4 VISADOS.....	6
3. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	6
3.1 QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	6
3.2 INFORME SOBRE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y SU TRATAMIENTO.....	7
3.3 INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.....	7
4. CENTRO DE GESTIÓN CENTRALIZADA (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO).....	8
4.1 MEDIOS PERSONALES.....	8
4.2 MEDIOS MATERIALES.....	8
4.2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE VIAJES.....	9
5. OPERATIVA (CLAUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO).....	9
5.1 SOLICITUD DE VIAJE.....	9
5.2 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE VIAJE POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA...	10
5.3 CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO Y ORDEN DEL SERVICIO.....	10
CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO.....	10
ORDEN DE SERVICIO.....	11
5.4 RESERVA O EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE Y BONOS DE ALOJAMIENTO.....	11
5.5 ANULACIONES Y CAMBIOS.....	12
5.6 CERTIFICACIONES E INFORME.....	12
6. PRECIOS.....	13
6.1 PRECIOS DE LOS BILLETES DE TRANSPORTE.....	13
6.2 PRECIOS DE ALOJAMIENTO.....	13



7.	HORARIO.....	14
8.	SERVICIO DE URGENCIA .....	14
9.	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR. (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO) .....	15
10.	PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.....	16
11.	SEGUROS .....	16
12.	TARIFAS.....	17
13.	FACTURACIONES DE LOS SERVICIOS (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO).....	18
14.	OTRAS OBLIGACIONES .....	18



## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO EXTERNO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

La prestación de un servicio externo de agencia de viajes, asistencia técnica y organización de los desplazamientos, transporte y alojamiento del profesorado, personal de administración y servicios, alumnos y de personal relacionado con actividades propias de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) por motivos profesionales.

La duración del contrato será de un año a partir de la firma del contrato, y se llevará a cabo facilitando información horaria y tarifas, reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de viaje y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios para los desplazamientos y estancias que, por razón del servicio, realice el personal del ámbito universitario de la UPM, con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

### **1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

En lo no establecido en estas Normas, se aplicará la normativa de Gestión Económica y Financiera de la UPM (presupuestos anuales) (<https://transparencia.upm.es/economico/presupuestos>) y el RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre Indemnizaciones por Razón de Servicio, se considera:

a) Personal vinculado con la UPM : personal docente e investigador (PDI), el personal contratado con cargo a proyectos, el personal de administración y servicios (PAS) y los becarios de la UPM.

b) Personal no vinculado con la UPM: miembro de tribunales evaluadores de Tesis doctorales, comisiones de acceso, ayudas a la movilidad, tribunales de selección, tribunales de oposición, concursos de valoración, tribunales de evaluación de actividad investigadora, personal que imparta conferencias, cursos y otros eventos que tengan lugar en la UPM.

### **1.3. RÉGIMEN DE APLICACIÓN**

En lo no establecido en estas Normas, se aplicará la normativa de Gestión Económica y Financiera de la UPM y el RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre Indemnizaciones por Razón de Servicio.



- Se asimilarán al Grupo 1º del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo sobre Indemnizaciones por razón de servicio los siguientes cargos académicos:

- Rector

- Será de aplicación al Grupo 2º del RD antes citado

- PDI, personal contratado con cargo a proyectos y becarios de la UPM.
- PAS Laboral.
- PAS Funcionario.

El gasto por alojamiento, que incluye alojamiento y desayuno, no podrá superar lo establecido en el R.D. 462/2002, de 24 de mayo, que fija las cuantías tanto para destinos nacionales como internacionales.

## **2. ALCANCE**

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

- Transporte.
- Alojamiento.
- Alquiler de vehículos
- Visados

### **2.1 TRANSPORTE**

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará los billetes que se soliciten para los viajes nacionales o internacionales a cargo de la UPM, 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 reservas de transporte, horarios, rutas idóneas y disponibilidad de las 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 UPM para solicitar los servicios.

Los servicios de agencia de viajes serán solicitados directamente por el personal autorizado por la Universidad en cada Órgano Gestor/Centro de Gasto<sup>1</sup> /Proyecto de Investigación (el Presidente o

---

<sup>1</sup> Anexo I. Relación de Órganos Gestores/ Centros de Gasto. Relación que puede ser revisada por el Responsable del contrato a lo largo de la vigencia del contrato



Secretario de los tribunales de tesis doctorales, Comisiones, personal encargado de la gestión de proyectos, cursos, conferencias y otras incluidos dentro de la actividad de la Universidad), aportando escrito que acredite el nombramiento o comisión de servicios concedida (previaje, impreso G10 para externos o documento de autorización equivalente).

Los títulos de transporte serán entregados de acuerdo con lo estipulado en el apartado 9 de este pliego.

Los gastos que se generen por el envío de billetes y/o reserva de hoteles serán por cuenta del adjudicatario.

## **2.2 ALOJAMIENTO**

La empresa adjudicataria reservará, tramitará y confirmará las plazas hoteleras y entregará los correspondientes bonos de alojamiento o equivalente que precise la UPM, tanto de ámbito nacional como internacional, y en las categorías solicitadas, efectuando estas reservas en los hoteles con precios dentro de los máximos permitidos, incluyendo para el cálculo del precio final el porcentaje de descuento ofertado por la empresa adjudicataria cuando aplique. El porcentaje de descuento se aplicará sobre la base imponible y a la cantidad resultante se le aplicará el IVA .

En el ámbito de la Comunidad de Madrid para alojamiento de personal no vinculado a la UPM, si el viajero lo solicita deberán ofertar “Residencias de Estudiantes”

Si no hubiera disponibilidad para ajustarse a los precios máximos permitidos, se aportará escrito indicando esa circunstancia y la causa que lo motiva.

## **2.3 ALQUILER DE VEHÍCULOS**

El servicio de alquiler de vehículos abarca los viajes nacionales e internacionales.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios;
- entregar los correspondientes bonos;
- entregar el contrato de alquiler
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o de los bonos emitidos que sean precisos.

Cada centro gestor determinará si el uso del contrato para el alquiler de vehículos tanto en España como en el extranjero es de uso voluntario u obligatorio y en todo caso se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera.



## **2.4 VISADOS**

Cuando asociado a un servicio de viaje sea necesario un visado y el centro gestor le solicite a la empresa adjudicataria la gestión del mismo, ésta quedará obligada a tramitar la emisión del visado y entregar al viajero la documentación asociada.

El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de los usuarios y se prestará obligatoriamente por parte de la empresa adjudicataria cuando se le requiera por parte de los centros gestores, que lo solicitarán con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

## **3. 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 utilizados (avión, tren, vehículo de alquiler y autobús).

Todos los servicios de billetes de transporte, alquiler de vehículo y alojamiento contratados a nombre de la Universidad Politécnica de Madrid, con el NIF de ésta y dentro del ámbito del presente contrato, deberán contratarse 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 Universidad Politécnica de Madrid o el viajero obtengan por otros medios un precio mejor que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa adjudicataria.

### **3.1 QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Para la recogida de quejas y sugerencias por parte de los viajeros o de los centros gestores, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato un Sistema de Quejas y Sugerencias accesible desde el Sistema de Gestión de Servicios descrito en el apartado 4.2.1. del presente pliego, que deberá:

- Recibir y registrar las quejas y sugerencias.
- Dejar constancia del remitente de la queja o sugerencia, de su contenido acompañado de documentos o fotos si las hubiere.
- Permitir al viajero o al centro gestor que registra la queja indicar la criticidad de la queja con una gradación similar a:



- *Aislada*: sería aquella que afecta a un único usuario en un servicio con el que se ha tenido una incidencia.
  - *Grave*: la que afecta a varios usuarios en un mismo tipo de servicio.
  - *Muy grave*: o la que afecta a más de un usuario en varios tipos de servicios.
  - *Crítica*: la que impide la tramitación de algún tipo de servicio en un centro gestor o la que el centro gestor considera un incumplimiento sistemático del contrato por parte de la empresa.
- Dejar constancia de la respuesta que la agencia de viajes ha dado a la queja.
  - Dejar constancia de la fecha de entrada de la queja y de su contestación.

Las sugerencias, pero especialmente las quejas, serán contestadas por la empresa en el plazo de un día.

El Responsable del contrato, y los centros gestores que lo estimen pertinente, podrá recibir opcionalmente copia de las quejas y las respuestas que se den a sus viajeros.

### 3.2 INFORME SOBRE LAS QUEJAS RECIBIDAS Y SU TRATAMIENTO

La empresa adjudicataria remitirá al Responsable del contrato al final de cada trimestre de ejecución, un informe sobre las quejas recibidas en el Sistema de Quejas y Sugerencias descrito en el apartado 3.1 en el que se especifiquen los siguientes datos:

- Datos cuantitativos de las quejas y sugerencias recibidas, clasificadas por criticidad y por estados (abiertas, contestadas, etc.).
- Distribución por centro gestor.
- Resumen de las quejas más importantes y respuestas aportadas y acciones de mejora tomadas, especialmente para las más críticas.
- Problemas detectados a raíz de las quejas reportadas y medidas de mejora propuestas e implantadas para solucionarlos.

### 3.3 INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La empresa adjudicataria remitirá al Responsable del contrato antes de los diez días desde la finalización de cada trimestre de ejecución del contrato, un informe de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (a partir de ahora ANS) definidos en el **Anexo II** de este pliego y recogidos en el PCAP.

El formato de este informe es el indicado en el **Anexo III** de este pliego y permitirá realizar un análisis de detalle para cada **ANS** y sus indicadores asociados, mostrando su evolución temporal.



#### **4. CENTRO DE GESTIÓN CENTRALIZADA (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO)**

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio desde un Centro de Gestión Centralizada en instalaciones de la misma.

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, así como los medios materiales puestos a disposición del contrato.

##### **4.1 MEDIOS PERSONALES**

El servicio prestado desde el Centro de Gestión Centralizada deberá funcionar cumpliendo los siguientes requisitos y con los siguientes perfiles dentro del equipo humano y técnico:

- **Coordinador del Contrato:** la empresa adjudicataria pondrá al frente del contrato un Coordinador que actuará como responsable e interlocutor ante la Universidad Politécnica de Madrid.
- **Responsable del Centro de Gestión Centralizada:** la empresa adjudicataria definirá un responsable del Centro de Gestión Centralizada y su correspondiente sustituto para el caso de vacaciones o ausencias. Esta persona deberá tener una experiencia en dicho puesto de, al menos, dos años, y una presencia permanente en el Centro de Gestión Centralizada durante el horario de funcionamiento.
- **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 y al menos dos años de experiencia en agencias de viajes.

Siempre que sea posible, la persona de la empresa adjudicataria que haya iniciado la gestión de un servicio será la que realice todas las gestiones subsiguientes del mismo servicio.

El personal deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias y dependerá exclusivamente del adjudicatario, que deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad y salud laboral, debiendo encontrarse en posesión de los permisos y licencias de tipo laboral que sean precisos.

##### **4.2 MEDIOS MATERIALES**

La empresa adjudicataria gestionará el servicio desde sus oficinas, con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios materiales, informáticos, mecánicos, de comunicación y de otra índole que estime conveniente.





La empresa adjudicataria pondrá en exclusividad al servicio de la Universidad, al menos, dos números de teléfonos gratuitos, así como dos direcciones de correo electrónico.

#### **4.2.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE VIAJES**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los usuarios de la Universidad Politécnica de Madrid **un sistema informático seguro (plataforma), a través de Internet** para la gestión de los servicios con los técnicos de gestión de viajes.

### **5. OPERATIVA (CLAUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO)**

Las órdenes de servicio a la empresa adjudicataria estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1. Las órdenes de servicio <sup>2</sup> podrán hacerse a la empresa adjudicataria únicamente por parte del personal debidamente autorizado en cada Órgano Gestor/Centro de Gasto.
2. Las reservas de alojamiento serán en habitaciones de tipo estándar para uso individual o doble, si así se especifica.
3. 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 similar y tarifa restringida (sin cambios ni anulaciones), y permitirá de manera excepcional la elección de opciones, tales como la facturación de una maleta, la reserva de asiento y la tarifa sin restricciones por causa justificada (por ejemplo la necesidad de flexibilidad por la pandemia).

Con el objetivo de obtener unos mejores precios de billetes, 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, con la conformidad del viajero. Si se especifica en la orden de servicio, se podrá ofertar la salida un día antes cuando el resultado total de transporte y alojamiento produzcan un coste más económico.

La solicitud y gestión de los servicios prestados por la empresa adjudicataria estarán procedimentados y constarán de las siguientes actividades:

#### **5.1 SOLICITUD DE VIAJE**

Será realizada por el viajero o por persona autorizada por el Órgano Gestor/Centro de Gasto y estará sujeta a las condiciones generales del Pliego. Se tratará simplemente de una petición de información

---

<sup>2</sup> Se acordarán con la empresa adjudicataria modelos normalizados de órdenes de servicio



sobre el viaje a realizar. El personal autorizado de cada Órgano Gestor/Centro de Gasto es aquel que se ha responsabilizado de la petición del servicio a la empresa adjudicataria.

## **5.2 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE VIAJE POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Si la petición requiere información, la empresa adjudicataria responderá con las opciones disponibles en cuanto al transporte y al alojamiento y con los costes de los distintos servicios conforme a los mejores precios aplicables en ese momento o los licitados si los hubiera. También deberá indicar las condiciones de cambios y anulaciones y sus costes asociados en caso de haberlos.

Si el usuario no precisa información, la petición indicará directamente los servicios necesarios y la empresa responderá a lo solicitado.

Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas durante la jornada de mañana se responderán antes de que termine la jornada laboral de ese día; las solicitudes recibidas durante la jornada de tarde podrán responderse durante la misma tarde y durante la mañana del día siguiente. A estos efectos, se entiende por jornada de mañana, el periodo comprendido entre las 9:00h y las 14:00h y la jornada de tarde de 17:00 a las 20:00h. Estos plazos no aplicarán a la gestión de viajes de grupos que por su complejidad y sus circunstancias especiales podrían necesitar más tiempo y dedicación, sin perjuicio de que deban responderse y atenderse en el menor tiempo posible.

Siempre y cuando haya acuerdo entre la agencia de viajes y un centro gestor, se podrá establecer entre ellos otro horario distinto al indicado, en el que la agencia de viajes se obliga a responder a las peticiones de información y de prestación de servicios.

La empresa adjudicataria siempre dará prioridad en la atención a los viajes ya autorizados y pendientes de emisión de billetes por encima de las peticiones de información o de presupuestos.

## **5.3 CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO Y ORDEN DEL SERVICIO**

### **CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO**

Si el viajero o el personal autorizado de cada centro gestor confirma una de las opciones ofrecidas por la empresa adjudicataria, esta fijará el precio final del servicio solicitado y, si este no ha variado respecto a lo indicado en su respuesta inicial, procederá a reservar o emitir los correspondientes billetes o bonos según se le haya solicitado.

Si debido a las fluctuaciones del mercado el precio de la opción seleccionada ha cambiado, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo al solicitante en el plazo de una hora dentro de la jornada laboral a contar desde la recepción de la confirmación del servicio, y esperar su nueva confirmación.



Si la empresa adjudicataria no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes o bonos correspondientes en el plazo indicado de una hora después de recibir la confirmación de un servicio, deberá asumir el importe de la diferencia entre los precios comunicados y los que en su momento fueron confirmados por el viajero o por el personal autorizado de cada centro gestor, excepto en el caso de que se trate de la gestión de un grupo para el que este plazo no aplica por tener un procedimiento específico.

En caso de realizarse una reserva, ésta debe poder modificarse o anularse si en el momento de emitir el bono existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que se incurra en costes adicionales.

### **ORDEN DE SERVICIO**

Esta confirmación dará lugar a la orden de servicio, sólo podrá realizarse por parte del personal autorizado y constituirá la autorización a la empresa adjudicataria para tramitar el servicio solicitado. Para que la empresa adjudicataria gestione una orden de servicio, ésta deberá contener explícitamente los siguientes datos:

- Nombre de la persona o unidad que autoriza la orden y que asume el pago de la factura.
- Teléfono y correo electrónico de contacto de la persona o unidad que autoriza la orden.
- Servicio solicitado y detalles
- Fechas y horario entre los que debe ajustarse el servicio.
- Precios máximos autorizados (grupo de dieta o similar) y en su caso, autorización del exceso. Este hecho deberá especificarse claramente en la orden de servicio, así como, el nombre de la persona que realiza la comisión de servicio y el Órgano Gestor/Centro de Gasto al que se imputará el servicio.

### **5.4 RESERVA O EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE Y BONOS DE ALOJAMIENTO**

Una hora después de la recepción por parte de la empresa adjudicataria de la orden de servicio, deberá informarse al viajero o la persona autorizada del precio del billete 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 de alojamiento existiera un precio más ventajoso que el previamente reservado, sin que incurra en costes adicionales.



## 5.5 ANULACIONES Y CAMBIOS

La empresa adjudicataria gestionará las modificaciones o cambios solicitados por el viajero y confirmados por la persona autorizada del Órgano Gestor/Centro de Gasto, y se lo notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar penalizaciones. La empresa adjudicataria deberá también identificar los billetes no usados por anulaciones y cambios e informar al responsable designado por la UPM y gestionar la devolución de su importe.

El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado por la empresa en la información proporcionada al viajero antes de la emisión de bonos o billetes.

En el supuesto de cambios o anulaciones solicitadas por parte del personal autorizado del Centro para los billetes de transporte o bonos de alojamiento, la empresa adjudicataria no aplicará ningún cargo supletorio 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.

La antelación mínima (nº de horas) para la cancelación/cambio de reserva hotel sin coste económico para la Universidad, por causa debidamente justificada, no podrá ser superior a 48 horas.

La antelación mínima (nº de días) para la cancelación/cambio de billete de transporte sin coste económico para la Universidad, por causa debidamente justificada, no podrá ser superior a 7 días.

## 5.6 CERTIFICACIONES E INFORMES

La empresa adjudicataria emitirá los certificados e informes que se requieran por parte de la Universidad

**En todos los casos en los que la Universidad o el viajero obtenga por otros medios un precio más ventajoso que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa adjudicataria, ésta deberá comunicar la respuesta por escrito antes de transcurridas 2 horas desde la solicitud de información del viaje al viajero y al personal autorizado del Centro correspondiente, donde conste la imposibilidad de igualar la oferta presentada.**

**En el caso de que el viajero no recibiera dicho escrito en el plazo de 2 horas, el viajero podrá proceder a la reserva y emisión de los billetes correspondientes a la opción más económica encontrada, al margen de la empresa adjudicataria.**



## **6. 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 Universidad Politécnica de Madrid en esta materia, asesorando de forma previa al peticionario acerca de las mejores condiciones, las diferentes opciones y las tarifas especiales que puede haber en cada momento.

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar a los precios ofertados los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que la Universidad Politécnica de Madrid haya establecido o pueda establecer con empresas, compañías o entidades de transportes 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.

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.

En todos los casos los precios de los servicios de alojamiento, vehículo de alquiler y billetes incluirán el IVA y los demás tributos.

### **6.1 PRECIOS DE LOS BILLETES DE TRANSPORTE**

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

Si el viajero no opta por la oferta más económica ofrecida por la empresa adjudicataria, tendrá que ser finalmente, como en cualquier caso, el personal autorizado del Órgano Gestor/Centro de Gasto el que en función de sus instrucciones internas confirme expresamente la orden de servicio definitiva a la empresa para que ésta la tramite. Por otro lado, la empresa adjudicataria expondrá los detalles de la reserva y la autorización en el informe correspondiente.

### **6.2 PRECIOS DE ALOJAMIENTO**

La empresa licitadora deberá aportar en su oferta un listado de hoteles en las localidades nacionales, así como una lista de hoteles en las principales capitales de la Unión Europea. En el listado se debe indicar por cada hotel la categoría, si son de tres, cuatro o cinco estrellas; y hoteles que aceptan el alojamiento para los tres grupos de dietas del Real Decreto 462/2002.



Los gastos de alojamiento para personal vinculado a la Universidad Politécnica de Madrid no podrán superar lo establecido en el R.D. 462/2002, de 24 de mayo<sup>3</sup>, sobre indemnización por razón del servicio. Las tarifas para alojamiento en España fijadas en la Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE de 3/12/2005)<sup>4</sup>. La categoría de los alojamientos se ajustará a las cuantías fijadas para los distintos grupos del territorio nacional y extranjero, señaladas en el citado Real Decreto. En la actualidad no podrá superar los 65,97€ por alojamiento en España.

Los gastos de alojamiento y manutención para el PAS Laboral no podrán superar lo establecido para España en el Convenio colectivo de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid [Resolución de 25 de noviembre de 2005 de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo y Mujer de la CAM (BOCAM de 10/01/2006)].<sup>5</sup> En la actualidad se establece como máximo los 48,05€ por alojamiento en España.

Para el resto de países deberán respetarse las tarifas fijadas en el RD 462/2002 del Ministerio de la Presidencia (Anexo II del RD. 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnización por razón del Servicio), poniendo a disposición del personal de la Universidad las tarifas especiales que existan en cada momento en el mercado.

Los gastos de alojamiento, para personal no vinculado contractualmente a la Universidad Politécnica de Madrid, no podrán superar los 76 euros por noche (desayuno incluido) en Madrid (tal como recogen las bases del presupuesto UPM), exceptuando el Grupo I (Rector) que no superará lo regulado en el R.D. 462/2002, de 24 de mayo.

## **7. HORARIO**

El servicio de atención se prestará de lunes a viernes con un horario mínimo de 09:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas.

## **8. SERVICIO DE URGENCIA**

---

<sup>3</sup> R.D. 462/2002, de 24 de mayo sobre indemnización por razón del Servicio

<sup>4</sup> Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE de 3/12/2005)

<sup>5</sup> Convenio colectivo de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid [Resolución de 25 de noviembre de 2005 de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo y Mujer de la CAM (BOCAM de 10/01/2006)].



La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Urgencia para los viajeros y el personal autorizado, 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero, 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 competente del Centro.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados con autorización del personal autorizado del Centro.
- Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
- Prestar asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre urgencias médicas o de seguridad.

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 Urgencia a través de correo electrónico teléfono gratuito.

También deberá disponer de 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, para el aviso de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambio de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos etc.).

## **9. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR. (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO)**

Una vez gestionados por la empresa adjudicataria, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán de forma inmediata al viajero por medios electrónicos. En caso en que no sea viable la utilización de medios electrónicos, la empresa adjudicataria deberá hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (en España o en el extranjero) que se le indique 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.

El viajero recibirá la siguiente documentación sobre su viaje:

- Billetes de transporte.
- Bonos de alojamiento.
- Itinerario del viaje.
- La información que corresponda sobre los requisitos sanitarios y los visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.



- Indicación de cómo ponerse en contacto con el Servicio de Urgencias, para la resolución de incidencias (teléfono y dirección de correo electrónico).
- Información de las coberturas del seguro del viaje, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.
- Facturas de alojamiento y medios de transporte.
- Contrato de alquiler de vehículo
- Condiciones de cambios y anulaciones y coste de los mismos.

En el caso de ser requerido por el Centro, un certificado de la prestación del servicio de alojamiento, para que el viajero lo entregue en el hotel donde deberá ser fechado y firmado.

Precio de los bonos de hotel y de los billetes emitidos.

## 10. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación, según el histórico de gasto de este servicio, asciende a **novecientos sesenta y ocho mil euros (968.000,00 €), IVA incluido**, y se determinará en función del número de comisiones de servicios ordenadas por la Universidad y distribuidos en los siguientes apartados:

Presupuesto estimado por servicio		
Servicios	%	Total €
Vuelos internacionales no UE	32,00%	309.760,00 €
Vuelos internacionales UE	28,00%	271.040,00 €
Vuelos nacionales	4,00%	38.720,00 €
Viajes en Ferrocarril	7,00%	67.760,00 €
Alojamiento internaciol	17,00%	164.560,00 €
Alojamiento nacional	10,00%	96.800,00 €
Traslados, alquiler de vehículos y visados	2,00%	19.360,00 €
<b>Total</b>		<b>968.000,00 €</b>

## 11. SEGUROS





Para la realización del servicio, la empresa adjudicataria deberá contratar obligatoriamente los siguientes seguros (todos sin franquicia alguna y con cobertura mundial):

- **Seguro de responsabilidad civil**, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio debiendo garantizar la póliza correspondiente un mínimo de 2.000.000 € (dos millones de euros) por siniestro.  
Esta póliza estará en vigor durante todo el plazo de duración del contrato y, en su caso, durante su prórroga. Dicha póliza deberá cubrir a la Universidad por todos los riesgos que pudieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicios en caso de que la Universidad sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.
- **Seguro colectivo de accidentes**, con un mínimo garantizado de 150.000 € (ciento cincuenta mil euros) por siniestro y persona con un máximo acumulado de 50 personas, que cubra el fallecimiento derivado de accidente, invalidez permanente y la invalidez permanente total y absoluta.
- **Seguro de asistencia en viajes**, que deberá garantizar:
  - Gastos sanitarios en caso de enfermedad o accidente sobrevenidos durante el viaje.
  - Transporte y repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
  - Equipajes, con un mínimo de 1.300 € (mil trescientos euros).
  - Responsabilidad civil.

## 12. TARIFAS

El adjudicatario negociará con los establecimientos hoteleros y las compañías de transportes las condiciones que sean más ventajosas para la Universidad. El adjudicatario asesorará e informará al usuario, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

Los servicios de alojamiento que preste la empresa adjudicataria estarán bonificados con el descuento que figure en su oferta económica.

En todos los casos los precios de los servicios de alojamiento y billetes incluirán el IVA y los demás tributos.

La UPM se hará cargo de los gastos de transporte por el importe del billete o pasaje utilizado, de acuerdo con las siguientes categorías:

- Avión: clase turista o clase de cuantía inferior a la prevista para aquella.
- Tren de alta velocidad o velocidad alta: tarifa básica o turista.
- Tren convencional: clase primera preferente.



En el caso de utilizarse un billete de categoría superior a las indicadas, la diferencia será abonada por el pasajero, salvo que se aporte un certificado médico que obligue a viajar en categoría superior por motivos de salud.

### **13.FACTURACIONES DE LOS SERVICIOS (CLÁUSULA ESENCIAL DEL CONTRATO)**

En el supuesto que la empresa adjudicataria no haya entregado la factura de los servicios junto con el resto de la documentación del viaje como indica la cláusula 9 de este pliego, deberá facturar en un plazo no superior a diez días individualmente cada servicio, indicando el nombre completo del comisionado, una factura por viajero, el servicio que se factura, los descuentos, impuestos y demás conceptos con transcendencia económica. Cada unidad de gestión de la Universidad tramitará el pago de la factura correspondiente a la utilización de los servicios que solicite.

Cuando el órgano proponente rechace una factura por faltar un dato esencial u otras causas imputables a la empresa adjudicataria, deberá volverse a facturar en un plazo máximo de 5 días.

En la factura se incluirán cuantos datos sean necesarios de acuerdo con las disposiciones tributarias vigentes y la descripción completa de los servicios prestados. Asimismo, queda condicionado el pago a la recepción, de conformidad.

En la factura de vehículo se debe incluir el gasto de la gasolina (no recogerlo por separado).

La factura se remitirá electrónicamente a la Universidad Politécnica de Madrid y su presentación se efectuará a través del Punto General de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), debiendo indicar los códigos DIR facilitados por el solicitante, siendo al menos:

1. Código del órgano o unidad administrativa que tenga atribuida la función de contabilidad.
2. Código del órgano gestor.
3. Código de la unidad tramitadora.
4. Órgano proponente, cuando la Unidad tramitadora es la Oficina de Transferencia de Tecnología (OTT).

Cualquier error en los 4 códigos DIR3 es motivo de rechazo de la factura.

### **14.OTRAS OBLIGACIONES**

Las condiciones ofrecidas por la empresa adjudicataria en el procedimiento abierto se aplicarán igualmente cuando el servicio se preste a los miembros de la Universidad Politécnica de Madrid a título privado.



UNIVERSIDAD  
POLITÉCNICA  
DE MADRID

Los servicios particulares que no se originen como consecuencia de una Orden de Comisión de Servicio con derecho a indemnización, se concertarán y abonarán directamente por los interesados, sin compromiso ni obligación alguna para la Universidad.

El adjudicatario debe tener todas las autorizaciones, permisos y licencias en vigor, tanto oficiales como particulares, que se requieran para realizar el servicio.

Madrid, de octubre de 2022

**EL GERENTE,**

**JOSÉ DE FRUTOS VAQUERIZO**