



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo y Andalucía Exterior

Empresa Pública para la Gestión del Turismo  
y del Deporte de Andalucía S.A.

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.**

**Expediente: C101-01AF-0625-0053**

**Título: PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN INTEGRAL DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PROPIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES.**

**Código CPV: 63510000-7**

### **PRIMERA.- OBJETO.**

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulan la contratación, por procedimiento abierto, de la prestación de servicios especializados en la gestión y organización integral de viajes y servicios complementarios propios de una agencia de viajes para la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

El servicio consistirá en la gestión de todo servicio que Turismo y Deporte de Andalucía estime necesario para la correcta consecución de los proyectos de su Plan de Acción y que puedan ser gestionados a través de agencia. Estos se enumeran aquí:

1. Reserva, emisión, modificación, anulación y, en su caso entrega de **billetes (digital o física si fuera necesario) de transporte aéreo, terrestre y marítimo** para el personal de Turismo y Deporte de Andalucía, así como el personal externo adscrito a una acción. En esta gestión debe incluirse la gestión de asientos a petición del personal, equipaje y cuantos servicios paralelos pueda implicar el desplazamiento siempre en relación al billete. La agencia se deberá también encargar de la gestión de tarjetas de embarque u otros documentos necesarios para facilitar el viaje del interesado. Los requisitos mínimos de viaje serán definidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
2. Reserva de **alojamiento** a petición del personal técnico que cumpla unos estándares de calidad, seguridad y operatividad, así como la ubicación adecuada para este. Tanto para grupos como individual. Los requisitos mínimos de alojamiento serán definidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
3. Gestión del **alquiler de vehículos**, con o sin conductor, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, realice el personal adscrito o que así determine Turismo y Deporte de Andalucía, del mismo modo los vehículos deberán cumplir con la categoría que se determine en cada momento, así como con los operadores de mayor confianza y fiabilidad, incluyendo todos los servicios adicionales que se puedan solicitar.
4. Gestión de **transfers y transporte** de personal de todo tipo según se solicite, grupo o individual.
5. **Contratación de espacios de reunión para congresos, reuniones, conferencias** y otros eventos de similares características. Servicios asociados a la puesta en marcha de



estos mismos (medios y personal técnico, mobiliario de trabajo, escenario, señalética, logística eventos, secretaría técnica, etc.).

6. Contratación de **servicios de guía correo y guía turístico**.
7. Contratación de **servicios de traductor e intérprete si procediera**.
8. **Gestión de visados y otros documentos oficiales necesarios** para viajar a países o regiones que así lo requieran. Es imprescindible que no solamente se gestionen, sino que se avise en plazo y forma al interesado/s para evitar problemas con el viaje, así como seguimiento de resto de documentos necesarios para el viaje.
9. Contratación de **servicios de catering o restauración** de distinto tipo a petición y según requisitos exigidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
10. **Gestión y adquisición de entradas** de distintos tipos (conciertos, monumentos, museos, eventos, etc.)
11. **Tramitación de citas para vacunación si se requiriera**, así como cualquier otra cita para obtener documentos oficiales necesarios para el viaje.
12. Emisión de un **seguro médico/viaje con servicios de viaje** para cada solicitud que implique desplazamiento en medio de transporte con pernoctación o sin pernoctación. Estos seguros deben ser explicados claramente y ampliados si el viaje lo requiere. En todo caso, deben estar aseguradas todas las necesidades básicas del viajero en todo momento y facilitarle las gestiones ante cualquier incidencia de importancia durante el viaje.
13. **Servicio prestado en las propias instalaciones de Turismo y Deporte de Andalucía** durante horario de oficina a determinar.
14. **Servicio de emergencia acreditado**.

Turismo y Deporte de Andalucía no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios complementarios a través de la agencia que resulte adjudicataria. La agencia adjudicataria deberá cumplir con la **política de viajes, así como requisitos mínimos definidos según categoría de servicio solicitado** por Turismo y Deporte de Andalucía.

## **SEGUNDA.- TRAMITACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La agencia de viajes adjudicataria adquirirá la obligación de proporcionar a Turismo y Deporte de Andalucía **los servicios expuestos a continuación** con las distintas casuísticas planteadas, siempre de forma complementaria al resumen de servicios mencionados en el punto anterior:

1. **Billetes de transporte** para las fechas y destinos concretados por Turismo y Deporte de Andalucía, que comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos, como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la agencia de viajes adjudicataria deberá proponer a Turismo y Deporte de Andalucía soluciones alternativas. Los requisitos mínimos de viaje serán definidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
2. En el caso específico de los **billetes de avión**, la agencia de viajes adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva, deberá informar a Turismo y Deporte de Andalucía de las posibles opciones de compañía aérea, tarifas, escalas, etc., proponiendo en su caso un **mínimo de dos opciones tarifarias** para el mismo vuelo (poniendo como ejemplo varios supuestos simples aplicables a casuísticas habituales: permite cambios o no lo permite, reembolsable o no



reembolsable, peso o piezas de equipaje permitidas, etc., siempre asociado al código alfanumérico que las compañías asignan a sus billetes y tarifas (Y,M,Z,J, etc.). La agencia de viajes adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

3. Las **tarifas deben ser transparentes**. Se asume desde Turismo y Deporte de Andalucía que todo billete (tren, avión o autobús) lleva un coste de emisión en tanto las compañías de transporte no permiten comisionar a las agencias. La adjudicataria presentará por cada vuelo emitido el cupón agencia del billete electrónico o el precio directamente aportado por la compañía emisora del billete de tren, y en la factura se incluirá el precio público y la comisión de agencia. **Aportación de bono agencia es obligatoria donde debe aparecer el coste real del billete y la comisión a cobrar. Si la empresa adjudicataria no puede aportar estas tarifas transparentes de coste en cada emisión, será motivo de incumplimiento de contrato.**
4. Todo desplazamiento del personal de Turismo de Andalucía o para personas asociadas a la acción, debe ir cubierto por un **seguro apropiado médico y de viaje, que cubra hospitalización pública y privada**, atención al viajero, repatriación para enfermedad y fallecimiento, asistencia por robo de efectos personales o documentación, expedición de nuevo billete en caso de convalecencia en desplazamiento, y cuanto supuesto habitual aplique a las distintas casuísticas que puedan presentarse.
5. La agencia de viajes adjudicataria deberá tener un **tiempo de respuesta óptimo**, según la clase de servicio, **que nunca excederá de las 6 horas**, salvo razones justificadas, debiendo informar del estado en que se encuentra las distintas gestiones solicitadas, de forma que éstas sean realizadas con rapidez y eficacia para el usuario de Turismo y Deporte de Andalucía.
6. La agencia deberá disponer **también de un servicio VIP para peticiones urgentes y prioritarias**, que en todo caso no deberían interferir con el servicio prestado de forma habitual. Estos servicios se podrán solicitar por distintas vías por el personal autorizado (teléfono, mail, etc.) con tiempo de respuesta prácticamente inmediato.
7. Al respecto de los dos puntos anteriores, la agencia adjudicataria debe garantizar la máxima disponibilidad de su personal, asignando al menos **una persona en exclusiva** a la cuenta como interlocutor único, disponible mañanas y tardes, fin de semana servicio 24h de urgencia). **Esta persona deberá estar ubicada físicamente en la sede que determine Turismo y Deporte de Andalucía en horario de oficina y hacer el seguimiento en directo de todos los viajes de personal de empresa, con especial atención a aquellas peticiones urgentes y prioritarias.** Será también la persona encargada de gestionar los trámites de facturación entre ambas partes. Todas las vacaciones, bajas u otras ausencias deberán estar cubiertas por un relevo que conozca perfectamente la operativa. Turismo y Deporte de Andalucía instalará un espacio de trabajo adecuado y en consenso con la empresa adjudicataria.
8. Si la carga de trabajo lo requiere, se **deberá reforzar al equipo en momentos puntuales** para evitar retrasos en la respuesta de peticiones. En todo caso se **debe cumplir con el tiempo de respuesta óptimo y la carga de trabajo no es una razón justificada** para retrasar la respuesta.
9. Corresponderá a la agencia de viajes adjudicataria, siempre que sea posible, la **obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares**, así como en los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaporte que se requieran para la realización del servicio, con el cargo que en cada caso corresponda. Se deberá velar sobre los intereses de los viajeros e ir informando de cualquier requisito en tiempo y forma.



10. Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la **vacunación o medidas o cuidados sanitarios** extraordinarios en determinados países, informarán puntualmente y por escrito al peticionario de la reserva.
11. La agencia de viajes adjudicataria habrá de someterse en todo momento a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por Turismo y Deporte de Andalucía, dentro del área de su respectiva competencia. La agencia adjudicataria deberá cumplir con la **política de viajes, así como requisitos mínimos definidos según categoría de servicio solicitado** por Turismo y Deporte de Andalucía.
12. Se deberá garantizar la atención a los usuarios de Turismo y Deporte de Andalucía de pedidos a través de correo electrónico y teléfono (con confirmación posterior por escrito), teniendo en cuenta que el usuario deberá estar autorizado por Turismo y Deporte de Andalucía. Del mismo modo y tal como se indica en el siguiente punto, estas gestiones deben ser complementarias con el **portal corporativo** específico y un software de gestión-comunicación con posibilidad de recuperar hilos completos de comunicaciones, tales como Basecamp o Teams. **Si la empresa adjudicataria no puede aportar este portal, será motivo de incumplimiento de contrato.**
13. Es imprescindible la aportación de un **portal corporativo específico** para el personal de la empresa y gestión del servicio, así como software de gestión-comunicación. En este portal, el usuario de Turismo y Deporte de Andalucía que así lo quiera, tramitará por sí mismo vuelos y hoteles, con un proceso de compra similar a una venta a público, con confirmación de billetes, asientos, servicios, etc., sin que se tenga que aportar tarjeta propia o de empresa. El portal deberá ser similar al que la agencia utilice para la venta al público, pero con una corporativización específica y el acceso restringido mediante la creación de usuarios corporativos, cuya identidad y listado facilitará Turismo y Deporte de Andalucía. Una vez el proceso de compra esté concluido, la agencia emitirá factura de servicios como lo hace de forma habitual, comprobando con el personal técnico las cantidades de los viajes y los servicios contratados.
14. En todo caso, el **alojamiento, transporte, manutención**, etc. encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas, sino optimizando **niveles de calidad, seguridad y operatividad** en relación con las cantidades presupuestarias disponibles y en la ubicación adecuada. Los requisitos mínimos de alojamiento serán definidos por Turismo y Deporte de Andalucía.
15. **La empresa adjudicataria tiene la obligación de adquirir cualquier billete de transporte, de cualquier compañía, que sea requerido por el personal de Turismo y Deporte de Andalucía, independientemente de la plataforma de venta del mismo.** En casos concretos en los que la compañía emisora del billete no tenga acuerdo con la agencia o la compañía no permita venta a agencia, como sucede con determinadas low-cost, la adjudicataria garantizará la adquisición mediante sus propios medios de pago de estos billetes, que luego facturará a Turismo y Deporte de Andalucía. En ningún caso el cliente deberá aportar tarjeta propia y en ningún caso se buscará una alternativa a esos billetes de compañías que no admiten venta a agencia. **La negativa por parte de la adjudicataria a adquirir billetes de compañías concretas, independientemente de los condicionantes expuestos, será motivo de rescisión del contrato.**
16. **Servicio de urgencias o emergencia adecuado 24/7/365.** Estos servicios son esenciales para garantizar la seguridad y bienestar de los viajeros corporativos, especialmente en situaciones imprevistas o de emergencia. Este servicio debe estar **reconocido por la Confederación Española de Agencias de Viajes** y se debe poder justificar expresamente. El servicio debe incluir:



- Atención telefónica y por correo electrónico las 24 horas. Proporcionan asistencia continua durante todo el año, gestionando emergencias, cambios, cancelaciones y reubicaciones de manera eficiente. El tiempo de espera de llamada no debe ser superior a 5 minutos.
- Acceso inmediato a las reservas y perfiles del viajero.
- Gestión de cambios, cancelaciones y reemisiones.
- Asistencia en caso de incidencias médicas o de seguridad.
- Coordinación con seguros de viaje y servicios de evacuación.
- Seguimiento proactivo para servicios VIP de urgencia o prioritarios: servicio premium con seguimiento personalizado y reporting en tiempo real para estos servicios.

**El no cumplimiento será motivo de rescisión del contrato.**

17. **Procedimiento de facturación:** será el que se determine desde Turismo y Deporte de Andalucía, previa emisión de unos códigos de facturas específicos con una demora estimada de 5-10 días, al margen del procedimiento de facturación que se determine.
18. **Compromiso Andaluz de Acción Climática en Turismo:** optimizar los viajes en cuanto a la Huella de Carbono y medición del CO2 emitido a través de la agencia de viajes. Se debe poder aportar documentación justificativa y cumplimiento de objetivos marcados en propuesta de la empresa adjudicataria.
19. Resto de servicios incluidos en punto anterior sin detallar, como contratación de **espacios de reunión para congresos, reuniones, conferencias** y otros eventos de similares características, servicios de guías o traductores, catering o restauración, alojamientos, transporte de alquiler y coches, etc.

### **TERCERA- HORARIOS DE SERVICIO.**

La agencia de viajes adjudicataria deberá contar con un teléfono directo de asistencia para las incidencias que pueda sufrir el usuario del servicio contratado en cada momento. Dicho teléfono será facilitado al usuario con cada contratación del servicio.

La agencia de viajes adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en horario continuado de 9:00 a 18:00 o según se acuerde mutuamente sin afectar a las necesidades del servicio. La oficina deberá estar **ubicada en la sede que determine Turismo y Deporte de Andalucía** y que pondrá a disposición un espacio de trabajo adecuado.

La empresa adjudicataria ha de contar con servicio de atención 24 horas / 365 días. Dicho servicio debe ser plenamente operativo y tener acceso a las reservas y expedientes gestionados con Turismo y Deporte de Andalucía según expuesto en **punto 16 del apartado** anterior, imprescindible que el servicio esté reconocido por la Confederación Española de Agencias de Viajes y se pueda justificar expresamente.

### **CUARTA.- PROPUESTA TÉCNICA, TARIFAS, DESCUENTOS Y BONIFICACIONES.**

La propuesta de las empresas licitadoras deberá indicar, como mínimo, los siguientes aspectos, teniendo en consideración un volumen de facturación/año de 1.300.000,00 euros, IVA no incluido<sup>1</sup>.

1. **Relación de tarifas por emisión de billetes, así como todo tipo de descuentos y bonificaciones**, que aplicará a Turismo y Deporte de Andalucía en el caso de resultar adjudicataria. En todo caso, los precios que se oferten deberán incluir y especificar el IVA.

---

<sup>1</sup> Dicha cifra se considera un importe orientativo. Turismo y Deporte de Andalucía **no tiene obligación de alcanzar esa cifra, ni la misma se considera importe máximo.**



En tales precios se considerarán incluidos todos los gastos de cualquier tipo que pudieran presentarse (mensajeros, transporte, etc.) hasta la entrega de los billetes y/o documentación en los lugares que señale Turismo y Deporte de Andalucía.

En ningún caso, la empresa adjudicataria cobrará dos cargos de emisión en una misma acción (ida y vuelta).

En su caso, los reembolsos por cancelación de billete implicarán en todo caso la devolución de las tasas según corresponda y el 50% del cargo de emisión. Asimismo, se reembolsará en valor total o parcial del billete, cuando la tarifa lo permita.

**Las tarifas y comisiones deben ser totalmente transparentes en cada gestión, se debe justificar el procedimiento de forma clara y expresa.**

2. **Compromiso expreso, y de la forma más pormenorizada posible, en relación con las distintas prestaciones que constituyen el objeto contractual**, a la obtención, para cada caso, de tarifas especiales, entendiéndose por tales aquellas que impliquen abaratamiento sobre las que obtendría un ciudadano ordinario en su gestión individual. Se entenderán finales, debiendo incluir el IVA y aquellos tributos y gastos que puedan originarles como consecuencia del presente procedimiento, su adjudicación y cumplimiento.

3. **Cobertura geográfica de sus servicios. Siendo necesaria una cobertura mundial.**

4. **Posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes**, incluyendo tarifas de todos ellos, y el tratamiento económico que para Turismo y Deporte de Andalucía estén dispuestos a asumir, según las distintas categorías.

5. **Acreditar suficiente infraestructura que garantice los servicios que se soliciten**, con detalle del equipo humano con que cuenta, en preparación y experiencia, así como los medios técnicos, esencialmente locales y equipos informáticos. **Perfil de la persona encargada de la cuenta y servicio incluido. Explicación expresa del funcionamiento del servicio personalizado.**

6. **Red de delegación comercial amplia**, tanto a nivel nacional como internacional.

7. Se exigirá un alojamiento que se ajuste a estos **requisitos mínimos de calidad, seguridad y operatividad, debiéndose poder justificar su ejecución.**

Los **requisitos mínimos de calidad** son:

- **Habitaciones individuales con baño privado, equipadas con servicios mínimos.**
- **Tipo de alojamiento:** hoteles preferentemente o apartamentos enteros. En pueblos donde no haya hoteles o apartamentos enteros, se podrán proponer también una alternativa que se ajuste al resto de requisitos mínimos de calidad.
- **Instalaciones:** habitaciones sin humo, WIFI gratis, recepción 24 horas, restaurante o servicios de cafetería, servicio de habitaciones, servicios adaptados si fuera necesario, etc.
- **Puntuación:** 7,5 o más puntos en una escala de 10, tomando como referencia booking.com o 4 y superior tomando como referencia Tripadvisor.es.
- **Servicios de la habitación:** baño privado (ducha y WC) con toallas y amenities mínimos en baño, aire acondicionado, nevera, acceso en ascensor, caja fuerte, escritorio y zona de trabajo, armario y espacio para almacenaje, etc.

Los **requisitos mínimos de seguridad** son:

- Zona segura y de fácil acceso.
- Servicios de taxi o transporte público próximo.



- Alojamiento ubicado en zona comercial, residencial, zona centro ciudades, etc.
- Alojamiento no ubicado en polígonos industriales, zonas marginales, estaciones de autobuses o trenes solitarias, pedanías o suburbios en el extrarradio, etc.
- Ubicación valorada 7,5 o más en booking.com.

Los **requisitos mínimos de operatividad** son:

- Ubicado a menos de 5 km. Del venue en "alojamiento individual".
  - Ubicado a menos de 10 km. Del venue en "Alojamiento en grupo".
  - Ubicado en el venue o junto al grupo en "Alojamiento acompañando grupo".
  - Cancelación gratis hasta 24 horas antes de la llegada.
8. Disponer de un **sistema gratuito de gestión de estadísticas** para obtener información pormenorizada, mensual o anual, sobre los servicios realizados.
9. **Descuentos** en viajes particulares para los empleados de la empresa.
10. **Servicios de urgencias o emergencia adecuado.** Estos servicios son esenciales para garantizar la seguridad y bienestar de los viajeros corporativos, especialmente en situaciones imprevistas o de emergencia. Este servicio debe estar reconocido por la Confederación Española de Agencias de Viajes y se debe poder justificar expresamente.
11. Es imprescindible la acreditación del **portal corporativo específico** y explicación de su funcionamiento. Software de gestion-comunicación eficiente.
12. Explicación de cómo se van a optimizar los viajes en cuanto a la Huella de Carbono y medición del CO2 emitido a través de la agencia de viajes.
13. La propuesta **en ningún caso debe extenderse en más de 50 páginas y contar con un resumen ejecutivo de un máximo de 2 páginas** con los aspectos más importantes de la propuesta incluidos.

Málaga, 25 de junio de 2025