

## **PUBLICACIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS RELATIVAS AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DENOMINADO “GESTIÓN DE RESERVAS DE TÍTULOS DE VIAJE, ALOJAMIENTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA AGENCIA ANDALUZA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO”**

Expdte. CONTR 2026 19305

Con fecha 10 de febrero de 2026 se ha recibido en este órgano de contratación consulta relativa al expediente que se cita, cuyo texto y consiguiente respuesta se transcribe a continuación para conocimiento público:

**CONSULTA:** *Tras el análisis de los Pliegos que rigen esta licitación, vemos que el horario mínimo exigido es de lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas. Como comprenderán, el horario habitual de una agencia de viajes corporate no es tan amplio y se complementa con un Servicio de Emergencias 24h para atender cualquier requerimiento urgente que precise respuesta fuera del horario habitual de oficina. Consideramos que el mayor volumen de trabajo se concentra habitualmente entre las 09:00 y las 12:00h, y dado que ja jornada laboral nunca podrá exceder las 8 horas diarias, creemos que no tendría mucho sentido contar sólo con la mitad de personal en este horario para poder mantener un horario continuado hasta las 20:00 horas. Por este motivo queremos preguntar si aceptarían un horario de oficina continuado de, por ejemplo, 09:00 a 18:00 horas, siempre que se garantizara que cualquier emergencia que pudiera surgir fuera de este horario de oficina (especialmente entre las 18:00 y las 20:00) sería atendida de inmediato a través de un Servicio propio de Emergencias 24h, que tendría acceso directo a los perfiles de viajeros/empresa de AACID, a cualquier reserva previamente gestionada por la oficina asignada, y con capacidad para cambiar, modificar o anular dichas reservas o emitir nuevas reservas.*

**RESPUESTA:** **El horario mínimo ordinario de servicio establecido en la cláusula 4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas es el tramo horario durante el cual se exige disponibilidad de la empresa contratista para atender peticiones de servicio. En este sentido, y siempre que la prestación de dicho servicio quede garantizada en los términos descritos en los pliegos, no es competencia de la AACID la organización interna que la empresa tenga establecida para ello.**

