



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS CENTRALES DE AVRA.
EXPEDIENTE: CONTR 2026 39806 EXPG3 2026/000137**

1. - OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es determinar las características, especificaciones y condiciones técnicas de los servicios de gestión de reservas de títulos de viaje y alojamientos, y que comprenden la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los servicios de reserva de alojamiento que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, deban efectuar el personal empleado público de los Servicios Centrales de la Agencia.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

Las personas empresarias adjudicatarias se comprometen a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurren. Asimismo, deberán ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa del responsable del contrato.

Las actividades a desarrollar serán las siguientes:

2.1. Información.

Consistirá en facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, proponiendo en su caso, las mejores opciones. La información deberá poder facilitarse telefónicamente, por escrito o de forma electrónica, según se solicite.

Información sobre hospedaje en hoteles de las categorías adecuadas a cada categoría de personal, próximos a los lugares de destino de las personas que viajan.

En todos los casos se deberán ofertar alternativas.

2.2. Reserva, confirmación y emisión de títulos de transporte.

Consistirá en reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes y documentos de viaje así como los cambios y anulaciones que en cada momento se soliciten, tanto en viajes nacionales como europeos e intercontinentales, utilizando siempre que sea posible y con carácter general líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos.

2.3. Reservas de alojamiento.

Consistirá en reservar, confirmar, emitir y entregar las reservas de alojamientos que se soliciten, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, así como la modificación o la anulación de las mencionadas reservas si fuese necesario.

La persona empresaria adjudicataria deberá estar en condiciones de ofertar alojamiento en todas las capitales de provincia españolas y las principales localidades en el extranjero, en especial en el ámbito de la Unión Europea. En todo caso, deberá reservar alojamiento preferentemente en hoteles que disten menos de 2,00 Km de la dirección que fije AVRA como dirección de referencia siempre que exista oferta suficiente.

La persona empresaria adjudicataria deberá disponer de un cuadro actualizado con hoteles en las capitales de provincia españolas y principales localidades nacionales e internacionales (especialmente en el ámbito de la Unión Europea) y su categoría en estrellas. El cuadro de hoteles estará a disposición de AVRA para su consulta en cualquier momento.

2.4. Alquiler de vehículos.

Consistirá en realizar las gestiones oportunas para el alquiler de vehículos con o sin conductor y que estén directamente vinculados a la realización de viajes. En este sentido, se podrán alquilar vehículos tanto para la realización de viajes como para proporcionar el desplazamiento necesario en el punto de destino tanto entre la estación o aeropuerto de destino y el lugar de alojamiento o punto de interés de los viajeros y entre estos y la estación o aeropuerto a la finalización del viaje, así como para los desplazamientos en el lugar de destino durante la estancia.

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 1 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN.

Para satisfacer las necesidades de AVRA, entre éstos y las posibles personas empresarias adjudicatarias se debe producir un intercambio de información:

3.1.1. Solicitudes de servicio.

Consistirán en comunicar, por parte de AVRA a la persona empresaria, las necesidades a satisfacer y en solicitar información sobre las disponibilidades del mercado.

Las solicitudes podrán tener el carácter de solicitud de información o de solicitud de reserva en firme. Dicho carácter deberá especificarse en la solicitud.

Se utilizará la fórmula de solicitud de información cuando AVRA desee conocer las condiciones de las reservas y sus posibles alternativas antes de formalizar el encargo. En este caso, tras la solicitud, las personas empresarias deberán aportar la información detallada en la cláusula 3.1.2. Respuesta a las solicitudes, del presente pliego. A la vista de la misma, y si satisface sus necesidades, AVRA la seleccionará según lo establecido en la cláusula 3.1.3. Selección o confirmación de la oferta, y las personas empresarias entregarán la documentación definitiva del servicio solicitado de acuerdo con lo estipulado en el apartado 3.1.4. Contratación de los servicios y entrega de documentación.

Se utilizará la fórmula de solicitud de reserva en firme cuando AVRA pueda fijar de manera inequívoca los datos del viaje (destino, fecha y hora de salida y de regreso, número de personas y medio de transporte) y se den alguna o ambas de las siguientes condiciones:

- Que sean viajes de escasa complejidad (viajes a destinos cercanos, viajes con ida y vuelta en el mismo día, etc.).
- Que por la cercanía de la fecha de su realización no se pueda demorar el proceso de reservas.

En estos casos, se prescindirá de las cláusulas 3.1.2. Respuesta a las solicitudes y 3.1.3. Selección o confirmación de la oferta, y las personas empresarias ejecutarán directamente las acciones detalladas en la cláusula 3.1.4. Contratación de los servicios y entrega de documentación. Con este procedimiento se pretende simplificar los trámites de un gran número de viajes que por su inmediatez necesiten una respuesta ágil.

Las solicitudes de servicios se tendrán que realizar con una antelación mínima respecto de la fecha de realización del viaje proporcional a la complejidad de la gestión.

Para ello se establecen los siguientes plazos mínimos:

- Viajes dentro de la Comunidad Autónoma: 5 días naturales
- Viajes dentro del territorio nacional: 7 días naturales.
- Viajes de ámbito europeo: 10 días naturales.
- Viajes de ámbito intercontinental: 20 días naturales.

Siempre que sea posible las solicitudes se remitirán en plazos mayores para evitar retrasos que pudieran comprometer la fecha del viaje. Para el caso de solicitudes de reserva en firme no será necesario respetar estos plazos.

En la solicitud se aportarán todos los datos necesarios para que las personas empresarias adjudicatarias puedan remitir la oferta de servicios disponibles y su coste. Para ello la información mínima que deberán contener las solicitudes será la siguiente:

3.1.1.1. Solicitud para títulos de transporte.

- Fecha del desplazamiento. Especificar si es fija o flexible y margen de flexibilidad.
- Número de personas que viajan.
- Para cada una de las personas que viajan, grupo de clasificación del personal según el anexo I del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía (en adelante Decreto 54/1989).

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 2 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Origen y destino.
- Medio de transporte. Indicar si es preferente (se puede sustituir por otro medio en caso de que no haya disponibilidad) o determinado (no se admite otro medio). Se indicará, asimismo, si se admiten opciones "low cost".
- Clase o categoría del billete (primera, turista, coche cama, etc.).
- Hora de salida. Especificar si es fija o flexible y margen de flexibilidad.
- Escalas: Indicar si se admiten o no escalas o si el trayecto debe ser directo.
- Tarifas reembolsables: Indicar si se admiten tarifas no reembolsables (se requiere autorización).
- Grupo de clasificación del personal de la persona que viaja según lo dispuesto en el anexo I del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

3.1.1.2. Solicitud para servicios de alojamiento.

- Localidad.
- Fechas de estancia especificando día de entrada y día de salida. Especificar si son fijas o flexibles y margen de flexibilidad.
- Categoría del hotel.
- Dirección de referencia. Se consignará la dirección del punto de destino del viajero que servirá como punto de referencia para establecer el radio en el cual deben ubicarse los hoteles que se ofrezcan.
- Régimen de alojamiento.
- Número de personas.
- Para cada una de las personas que viajan, grupo de clasificación del personal según el anexo I del Decreto 54/1989.
- Tipo de habitaciones: individuales o compartidas (dobles, triples...).
- Servicios especiales. Se detallará si es necesario incluir algún servicio especial que sea necesario para la labor a desarrollar por el/los viajeros.
- Tarifas reembolsables: Indicar si se admiten tarifas no reembolsables.

3.1.1.3. Solicitud para servicios de alquiler de vehículos.

- Localidad.
- Alquiler con o sin conductor.
- Marca y modelo preferente del vehículo, en su caso.
- Condiciones del alquiler. Se especificará si es para largo recorrido (viajes), para trayectos concretos (por ejemplo, aeropuerto-hotel, hotel aeropuerto, hotel-dirección de destino del viaje...), o si se trata de un alquiler por tiempo (horas o días) para cubrir todos los desplazamientos a realizar mientras dure la estancia en el destino.

En las solicitudes de servicios se prestará especial atención a los siguientes datos: En la solicitud se especificará si las fechas previstas para los viajes deben considerarse fijas o si se otorga a las personas empresarias adjudicatarias flexibilidad para la selección de las fechas de salida y regreso. En este caso AVRA establecerá el margen máximo de flexibilidad de fechas respecto de las indicadas en la solicitud. En el caso de fechas fijas y si así se especifica en la solicitud, se podrá ofertar la salida un día antes del previsto siempre que el resultado total del transporte y alojamiento produzca un coste más económico.

Asimismo, en la solicitud se indicará el horario preferente de salida del medio de transporte y si se otorga o no a las personas empresarias adjudicatarias flexibilidad para la selección del horario de salida. En este caso, AVRA establecerá el margen máximo de flexibilidad horaria respecto del horario preferente de salida indicado en la solicitud.

3.1.2. Respuesta a las solicitudes.

Consistirá en la presentación, por parte de la persona empresaria, de documentación con las opciones disponibles en el mercado para el tipo de servicio solicitado. En este punto y siempre que sea posible, se presentarán, al menos, tres alternativas para cada uno de los servicios solicitados.

Plazos de respuesta:

La persona empresaria adjudicataria responderá a la solicitud a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los plazos siguientes, contados a partir de la recepción de la solicitud:

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 3 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Para solicitudes o invitaciones referentes a viajes:

- Viajes dentro de la Comunidad Autónoma: 24 horas.
- Viajes dentro del territorio nacional: 48 horas.
- Viajes de ámbito europeo: 3 días naturales.
- Viajes de ámbito intercontinental: 4 días naturales.

Contenido de las respuestas:

La persona empresaria adjudicataria facilitará a las unidades administrativas solicitantes de AVRA los servicios, cualquier tipo de información necesaria, relativa a la organización del viaje a realizar (itinerarios, horarios, precios, etc.).

Se ofertarán, al menos, tres alternativas de cada uno de los servicios. Es decir, tres opciones de desplazamiento, tres opciones de alojamiento y tres opciones de alquiler de vehículos en los casos que procedan, salvo en el caso de que en el mercado no haya ofertas suficientes que cumplan los requisitos especificados por AVRA.

La persona empresaria adjudicataria deberá informar a la o las personas responsables de AVRA sobre las mejores opciones existente tanto en opciones convencionales como en “low cost”, en el caso en que así se haya solicitado, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones del servicio con el fin de que los responsables de contratar los viajes puedan decidir en cada ocasión (previa consulta con la/s persona/s que viaja/n) que opción es la más conveniente (billetes abiertos o cerrados, vuelos directos o con escalas, tiempo de espera entre vuelos o entre medios de transporte, distancias o desplazamientos entre estaciones o aeropuertos en escalas, condiciones del billete, tarifas y tasas, posibilidades de anulación, retorno de importes y cualquier otro aspecto relevante. Además, la distancia del aeropuerto hasta el punto de destino o alojamiento y los costes aproximados extra).

Cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, las personas empresarias adjudicatarias incluirán en su respuesta la información pertinente al respecto. La presentación de las ofertas se hará mediante escrito de respuesta en formato pdf, firmado digitalmente y enviado por los medios electrónicos que AVRA especifique (registro electrónico, dirección de correo electrónico, etc.).

Las ofertas deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

3.1.2.1. Oferta de títulos de viaje (billetes). Para cada una de las tres alternativas se especificará: - Medio de transporte.

- Identificación y situación del aeropuerto o estación de salida.
- Fecha de salida.
- Hora de salida.
- Duración del trayecto.
- Hora estimada de llegada a destino.
- Identificación y situación del aeropuerto o estación de llegada.
- Disponibilidad de plazas.
- Escalas: En caso de que el viaje sea con escalas se detallarán los datos de hora de salida, duración del trayecto, hora estimada de llegada y la identificación de los aeropuertos o estaciones de salida y llegada para cada uno de los trayectos.
- Precio del billete. Para el caso de que viajen varias personas se consignará el importe desglosado de los billetes de cada una de las personas y el importe total por suma de los importes de los billetes individuales. Los precios incluirán las tasas e impuestos que en cada caso sean de aplicación.

En todo caso los precios ofertados deberán respetar lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 54/1989.

- Tarifas reembolsables o no reembolsables.

3.1.2.2. Oferta de reservas de alojamiento. Para cada una de las tres alternativas se especificará:

- Identificación del hotel: Nombre, dirección, localidad y distancia al evento que motiva el desplazamiento.
- Categoría del hotel: número de estrellas.
- Disponibilidad de plazas.

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 4 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- N.º y tipo de habitaciones.
- Fecha de entrada. Horario de check in.
- Régimen de alojamiento.
- Duración de la estancia.
- Fecha de salida. Horario de check out.
- Precio de la reserva. Se detallará precio por persona y noche, precio total de la estancia por persona y precio total de la estancia para todas las personas. Los precios incluirán las tasas e impuestos que sean de aplicación. En todo caso, los precios ofertados deberán respetar lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 54/1989.
- Tarifas reembolsables o no reembolsables.

3.1.2.3. Oferta de vehículos de alquiler.

Para cada una de las tres alternativas se especificará:

- Identificación de la empresa o compañía que prestará el servicio.
- Tipo de vehículo: Marca y modelo.
- Fecha/s del servicio.
- Punto de encuentro.
- Precio del servicio. El precio incluirá las tasas e impuestos que sean de aplicación.
- Tarifas reembolsables o no reembolsables.

En ningún caso se incluirán en los precios los cargos de gestión sino únicamente los precios de los servicios.

3.1.3. Selección o confirmación de la oferta:

Consistirá en la selección o confirmación (en caso de una única oferta), por parte de AVRA, de la oferta que más se adecúe a sus necesidades.

Una vez analizada la oferta u ofertas (en caso de opciones alternativas) AVRA comunicará por correo electrónico a la persona empresaria adjudicataria, a través de la o las personas designadas para ello, la opción elegida aceptando el presupuesto y formalizando la petición de servicio, para lo que se aportarán los datos de los viajeros y la documentación necesaria.

Esta comunicación deberá realizarla AVRA en los plazos siguientes desde la recepción de la oferta.

- Viajes dentro de la Comunidad Autónoma: 24 horas.
- Viajes dentro del territorio nacional: 24 horas.
- Viajes de ámbito europeo: 48 horas.
- Viajes de ámbito intercontinental: 72 horas.

3.1.4. Contratación de los servicios y entrega de documentación:

Consistirá en la contratación, por parte de la persona empresaria, de los servicios confirmados por AVRA y la entrega de la documentación (billetes, reservas.....) relativa al servicio.

A la recepción de la selección o confirmación de la oferta las personas empresarias adjudicatarias realizarán las gestiones para la contratación de los servicios solicitados con las compañías de transportes, hoteles o empresas de alquiler de vehículos y facilitarán a la o las personas autorizadas por AVRA solicitante la documentación correspondiente según el servicio solicitado (títulos de viaje, reservas de alojamiento, documentación de reserva de vehículo de alquiler), en los siguientes plazos:

- Viajes dentro de la Comunidad Autónoma: 24 horas
- Viajes dentro del territorio nacional: 24 horas
- Viajes de ámbito europeo: 48 horas
- Viajes de ámbito intercontinental: 72 horas

La entrega de la documentación se realizará, preferentemente, por medios electrónicos, siempre que se admita el uso de los documentos (títulos de viaje, bonos de alojamiento, reservas de vehículos) en dicho soporte. Si en algún caso fuese indispensable el uso en formato papel la persona empresaria deberá entregar físicamente la documentación en las dependencias de AVRA por servicio de mensajería.

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 5 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La entrega de los documentos o de los localizadores o códigos deberá efectuarse con la antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje a fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte.

En la documentación a entregar, además de los billetes, bonos o reservas, se indicarán, además, las direcciones y teléfonos donde resolver las incidencias que puedan surgir. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

Las personas empresarias adjudicatarias se comprometen a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios personales, mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida.

4.1.- Medios humanos. Equipo de trabajo.

El personal que preste los servicios, deberá poseer las calificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente de las personas empresarias. Éstas asumirán la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

Las personas empresarias nombrarán a un responsable del servicio ante AVRA que deberá contar con la titulación de Diplomado/a en Turismo, grado o título equivalente o acreditar una experiencia en el sector de las agencias de viajes de al menos 5 años.

AVRA no contrae respecto del personal de las personas empresarias ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico ni de cualquier otro tipo. Las personas empresarias se hacen responsables de su tarea, de la disciplina de su personal respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución de este acuerdo marco o de los encargos que se puedan derivar.

4.2.- Lugar de prestación de los servicios.

La prestación de los servicios se realizarán en los propios locales de las personas empresarias, y el personal destinatario del servicio lo solicitará preferentemente por medios electrónicos.

4.3.- Horario de prestación de los servicios.

Las personas empresarias atenderán y realizarán los servicios de solicitud de información, reserva, confirmación y emisión de los documentos, como mínimo, todos los días hábiles de lunes a viernes, durante el horario comprendido de 9:00 a 14:00 horas por la mañana y de 16:30 a 19:30 horas por la tarde. En el caso de que durante la mañana del sábado se precise de algún servicio de carácter de urgencia, la empresa adjudicataria estará obligada a realizarlo, en horario de 9 a 14 horas. La prestación del servicio se ajustará en todo caso, a las necesidades solicitadas por AVRA, quien podrá modificar el horario de la actividad si fuese necesario.

La empresa adjudicataria estará además obligada a prestar un servicio de atención telefónica permanente durante las 24 horas del día de todos los días del año (festivos incluidos) para la atención y la resolución de cualquier incidencia que pueda presentarse a los usuarios de las prestaciones durante los desplazamientos contratados.

MARIA VICTORIA VEGA ALVA		12/02/2026 07:44:24	PÁGINA: 6 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGwOeLk0l32yBQ7T4bd2Ju915036	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	