



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consistirá en la prestación de los servicios de agencia de viajes para la asistencia técnica y organización de desplazamientos, transporte y alojamiento del profesorado, personal de administración y servicios, alumnos y personal relacionado con actividades propias de la Universidad Complutense de Madrid, debiendo realizar todas las funciones propias de una agencia de viajes.

El servicio comprenderá las reservas de desplazamientos, reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de los billetes de transporte, así como, asistencia técnica y organización de las reservas de desplazamientos, alojamientos, tanto en territorio nacional como extranjero, y el alquiler de vehículos, que se precisen con motivo de la realización de viajes oficiales del personal adscrito a la UCM, incluida la realización de las gestiones necesarias para la obtención de visados, cuando así lo requieran las formalidades de entrada del país de destino.

Se encargará, igualmente, de la tramitación de reservas y cuantas gestiones relacionadas le encargue cualquiera de los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros de Investigación, Servicios o Unidades Administrativas de la Universidad Complutense de Madrid, para la realización de viajes, pruebas selectivas, congresos o cualquier otra actividad programada por la Universidad.

Los servicios objeto del presente contrato se solicitarán a la empresa adjudicataria por las distintas unidades administrativas de la Universidad Complutense de Madrid, en la forma que los órganos responsables del contrato establezcan y que comunicarán a la empresa adjudicataria.

2. CONDICIONES Y OBLIGACIONES DE LA LICITACIÓN

La empresa adjudicataria aplicará la política de viajes de la UCM tal y como se define en el presente pliego y en sus normas de ejecución presupuestaria y económica y se someterá a las decisiones que le afecten y sean adoptadas por la autoridad universitaria dentro del ámbito de su competencia.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Los licitadores deberán contar con una cobertura geográfica de sus servicios mundial y deberán ofertar la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes, así como la posibilidad de utilizar líneas aéreas de bajo coste (low-cost).

Los licitadores se comprometen en su oferta a la disposición de hoteles en número suficiente y como mínimo en número de 10, para satisfacer las necesidades de las demandas que se realicen para la UCM, teniendo en cuenta los límites de las tarifas que la normativa vigente establece para viajes oficiales fijadas por la Universidad en las que están incluidas el IVA y demás tributos.

La agencia se compromete a ofrecer al menos dos hoteles en el destino solicitado cuando se trate de capitales de provincia, en territorio nacional y capitales de Europa, EEUU y Canada.

En el caso de solicitud de alojamientos en Madrid capital la agencia de viajes se compromete a llegar a acuerdos con hoteles situados en los alrededores del Campus de Moncloa principalmente, así como del Campus de Somosaguas.

Los hoteles ofertados, de la máxima categoría posible, cuyo precio deberá estar dentro de las cuantías máximas a abonar por la Universidad que en ningún caso serán superiores a las establecidas para cada grupo de los previstos en las Normas de Ejecución Presupuestaria de la UCM para cada ejercicio presupuestario y en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio (B.O.E. núm. 129 del día 30 de mayo) y posteriores actualizaciones. En todo caso, los precios incluirán el IVA y los demás tributos de aplicación.

Se incluye como **Anexo A** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas el Capítulo VI de las Normas de ejecución presupuestaria de la UCM vigentes (2017), que recoge las indemnizaciones por razón del servicio aplicables a los siguientes colectivos:

Rector, acompañantes del Rector que sean miembros de la plantilla de la UCM y cualquier miembro de la comunidad universitaria, por delegación del Rector.
Presidente y Secretario del Consejo Social.
Miembros del Consejo de Dirección.
Decanos y Directores de Institutos Universitarios de Investigación.
Defensor del Universitario
Personal Docente, Investigador y Becarios de Investigación
Personal de Administración y Servicios



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Personal no vinculado a la Universidad, Miembros de Tribunales y Directores de Tesis Doctorales)

Asimismo, establecerán su oferta hotelera indicando los distintos regímenes de alojamiento (alojamiento, alojamiento+desayuno) que se permitan dentro de los límites máximos de las tarifas, (incluido IVA y demás tributos) antes señaladas.

La empresa adjudicataria velará que los hoteles ofertados sean céntricos, estén bien comunicados y reúnan las condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos de aplicación, el responsable de la agencia de viajes remitirá a la UCM escrito en el que se certifique dicha situación y buscará las alternativas que resulten más ventajosas para el personal de la UCM.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al personal de la Universidad, en su centro de destino y al menos con dos días de antelación, los títulos de viaje y alojamiento. La empresa adjudicataria establecerá un sistema de mensajería a su cargo para el traslado de documentación (billetes, bonos ...) a los distintos Centros de cada Campus o entre ambos cuando sea necesario.

La tramitación de los servicios prestados se realizará de acuerdo con los procedimientos fijados por la UCM sobre las autorizaciones necesarias tanto para la emisión de billetes y/o bonos como para la facturación de los mismos.

Los licitadores asumirán los Acuerdos que la Universidad Complutense de Madrid tenga o pueda tener con cadenas hoteleras o con empresas de transporte, siempre que éstos sean de un precio inferior a los que puedan ofrecer los licitadores.

Corresponde al contratista la obtención de las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.

3. INSTALACIONES

La prestación del servicio se llevará a cabo en la Universidad Complutense de Madrid, en los Campus de Ciudad Universitaria y de Somosaguas. La Universidad pondrá a disposición del adjudicatario dos locales para la prestación del servicio objeto del contrato.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La UCM se obliga a tales efectos a ceder el simple uso a la empresa adjudicataria del espacio que se considere adecuado para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, cesión que no constituye contrato de arrendamiento de clase alguna, en las siguientes ubicaciones:

Campus de Moncloa: situado en el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid (Avda. de Séneca, nº2, 28040 Madrid) con unas dimensiones aproximadas de 25 metros cuadrados.

Campus de Somosaguas: situado en Edificio nº 6 (Las Caracolas) con unas dimensiones aproximadas de 22 metros cuadrados.

El adjudicatario deberá abonar un canon anual mínimo de **15.600.-€ IVA excluido** en concepto de utilización de locales que se pagará por cuartas partes en los primeros días de cada trimestre natural. A esta cantidad deberá sumarse el importe del IVA de aplicación durante la vigencia del contrato, con la siguiente distribución:

- Campus de Moncloa:

Base imponible:	11.200,00 euros.
Importe del I.V.A.: (21%):	2.352,00 euros.
Importe total:	13.552,00 euros.

- Campus de Somosaguas:

Base imponible:	4.400,00 euros.
Importe del I.V.A.: (21%):	924,00 euros.
Importe total:	5.324,00 euros.

En el caso de que la Universidad Complutense de Madrid considere conveniente el establecimiento de un servicio similar en otra sede, se cederá otra dependencia en idénticas condiciones. Si alguna de las sedes citadas cambiase de ubicación, durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria ocupará las dependencias nuevas que al efecto se faciliten.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

En todo caso, y en función de la disponibilidad y de las necesidades de uso de las instalaciones, la Universidad Complutense de Madrid podrá trasladar la ubicación de este servicio a las dependencias que estime oportunas.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria, los gastos que puedan derivarse del servicio telefónico, fax, franqueo de correspondencia, material de oficina, acondicionamiento y dotación de medios técnicos necesarios para la prestación del servicio.

El contratista se compromete a disponer de una línea telefónica, incluida en la red telefónica de la Universidad en cada oficina (Campus de Moncloa y Campus de Somosaguas) que sirva de comunicación con los distintos servicios de la Universidad Complutense.

La empresa adjudicataria responderá, de todos los daños y perjuicios que se deriven de la ocupación del local, tanto durante la duración del contrato como al finalizar el mismo, responsabilidad que se extenderá a los medios materiales puestos a su disposición por la Administración.

En todo caso, la empresa adjudicataria, en el desarrollo del servicio contratado, deberá abstenerse de realizar en los locales cedidos, cualquier tipo de gestión comercial ajena a los intereses de la Universidad Complutense de Madrid.

La empresa no podrá realizar ninguna modificación estructural de los locales facilitados por la UCM.

La empresa adjudicataria se obligará a desalojar y dejar libres las dependencias de toda ocupación por su parte en un plazo máximo de 3 días, a partir de la fecha de extinción o rescisión del contrato, por cualquier causa en que se produzca la finalización del contrato. Las dependencias se entregarán en perfecto estado, respondiendo la empresa adjudicataria de todos los daños y perjuicios derivados de la mala o indebida utilización de las dependencias puestos a su disposición.

El incumplimiento del plazo de abandono se penalizará con cargo a la garantía definitiva del contrato con 200 euros por cada día natural de retraso.

4. PERSONAL

La empresa adjudicataria estará obligada a poner al frente del servicio al personal con la cualificación técnica precisa para atender la normal ejecución del mismo.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La empresa adjudicataria nombrará un responsable, que ostentará la representación de la misma y tendrá capacidad para realizar todas aquellas actuaciones, derivadas del cumplimiento de las obligaciones que resulten de la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que corresponden conforme a la legislación y convenio colectivo, vigentes para el sector.

La Universidad Complutense no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género, en relación con el personal aportado por la empresa adjudicataria.

La Universidad Complutense podrá exigir a la empresa adjudicataria, la inmediata sustitución del personal aportado por la misma para el cumplimiento del contrato, cuando se observarán comportamientos inadecuados o se aprecie que no realizan el servicio satisfactoriamente.

La empresa adjudicataria y el personal aportado por la misma para la ejecución del contrato, deberán mantener absoluta reserva sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio que tienen encomendado, en caso de incumplimiento, incurrirán en las responsabilidades legales a que hubiera lugar.

El contratista está obligado a presentar al inicio del contrato relación del personal asignado al mismo, con indicación de su categoría profesional y antigüedad y a comunicar justificadamente, por escrito y con antelación cualquier variación que afecte a dicho personal.

5. HORARIO

El contratista prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 09,00 a 15,00 horas y de 16,00 horas a 18,00 horas, en los locales que a tal efecto dispondrá la Universidad Complutense de Madrid. En periodos no lectivos se podrá negociar la reducción de horario en función de las necesidades de servicio de la Universidad. La autorización de las reducciones será acordada por el órgano de contratación.

La prestación del servicio se ajustará en todo caso a las necesidades de la Universidad, quien podrá autorizar un horario diferente atendiendo en todo caso las necesidades del servicio y al horario que oficialmente se establezca.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

El servicio en lo locales se suspenderá en las dependencias de la UCM en los períodos de Semana Santa, Navidad, y en los días que determinen los órganos competentes de la UCM, si bien debe indicarse por nota informativa visible esta circunstancia y un número de teléfono de contacto.

En horario distinto al establecido en el párrafo anterior, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio gratuito de emergencia, ubicado en territorio nacional, durante las 24 horas del día los 365 días del año, y tendrá las mismas funciones asignadas con carácter general al cumplimiento del contrato.

Todos los datos correspondientes a la utilización de este servicio (teléfonos, dirección postal y electrónica, fax, etc), serán facilitados por la empresa adjudicataria, en la documentación correspondiente a los servicios solicitados por los usuarios.

6. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, para lo que dispondrá en cada uno de los locales de prestación del servicio de la infraestructura necesaria para garantizar la realización del mismo, entre la que se incluirá como mínimo el equipamiento correspondiente a terminales expendedores de billete necesarios.

La empresa adjudicataria deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías aéreas, navieras o ferroviarias, con opción a reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque cuando sea posible.

Los licitadores contarán con un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más conveniente, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, clase, fechas y duración.

El adjudicatario estará en condiciones de efectuar la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

7. COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS

Con objeto de afianzar los posibles riesgos derivados del cumplimiento del contrato, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil, por importe mínimo anual de **seiscientos mil euros (600.000 €)**. Dicha póliza que deberá estar vigente durante la duración del contrato y la prórroga, en su caso, cubrirá a la Universidad por todos los que



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

podieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que la Universidad sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes: 1.000.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Repatriación desde cualquier lugar del mundo del viajero cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
- Cobertura por pérdida de equipajes: mínimo 1.200 euros.
- Asistencia 24 horas en viaje
- Cobertura por demoras o anulación.

La cobertura podrá realizarse mediante la contratación de una póliza de seguro colectivo.

El mantenimiento de las previsiones en materia de cobertura mínima de los seguros suscritos se considerarán una obligación contractual de carácter esencial durante todo el periodo de vigencia del contrato. El incumplimiento de esta obligación será causa de resolución del contrato.

8. TARIFAS

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para la Universidad en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes. Asimismo también se compromete a concertar tarifas de transporte o alojamiento especiales o reducidas, siempre que las características del desplazamiento lo permitan.

El adjudicatario tendrá la obligación de asesorar al usuario, con el fin de que el viaje se realice en las condiciones económicas más ventajosas.

En el caso de que la Universidad pudiera obtener una tarifa más ventajosa que las ofrecidas en cada momento por la empresa adjudicataria, podrá adquirir los billetes y reservas de alojamiento correspondientes directamente en el mercado (nacional o internacional).

La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que la Universidad pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

La emisión de billete aéreo será siempre que técnicamente se pueda, electrónica. La impresión en papel de billete aéreo queda excluida salvo petición expresa y por escrito de un representante autorizado por la Universidad. Por la emisión en papel se cobrará el importe que las compañías aéreas repercutan a la Agencia.

Sólo se cargarán gastos de emisión por billetes de avión y tren. La gestión de hoteles y otros servicios irán sin cargo.

La UCM en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

La empresa adjudicataria queda obligada a proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la UCM, y en particular, en lo económico.

La agencia de viajes informará a la UCM de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

De forma trimestral la empresa adjudicataria facilitará a la UCM una lista de las tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas, clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

9. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DE VIAJE

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la UCM.

10. FACTURACION

- a) Servicios generales.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La empresa que resulte adjudicataria tramitará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos impuestos por la Universidad, tanto, respecto a las autorizaciones necesarias para la emisión de billetes y/o bonos como para la facturación. En cualquier caso, enviará junto con los billetes y/o bonos un resguardo del servicio prestado al Departamento o al solicitante.

Las facturas deberán especificar, para cada uno de los servicios, el medio de transporte, las fechas del desplazamiento, días de estancia en cada hotel, así como el nombre, departamento, orgánica del usuario y persona que ha realizado la reserva, en cada uno de los servicios prestados por la Agencia de Viajes. Asimismo podrá requerirse que la facturación sea individual en supuestos específicos que serán notificados al contratista.

Una vez finalizado cada mes, y antes del envío de las facturas se hará llegar a la Universidad vía telemática un fichero electrónico con todos los servicios prestados que van a ser incluidos en las facturas de ese mes

La UCM realizará la comprobación del contenido de las facturas y comunicará a la agencia de viajes las discrepancias observadas.

La UCM podrá establecer sistemas de control, de identificación de facturas y de conciliación de las facturas emitidas con la empresa adjudicataria, quedando ésta obligada a realizar la facturación y restantes actuaciones conforme a las instrucciones dictadas al efecto por la UCM.

No se abonará ninguna factura en la que no concurren los requisitos exigidos y debidamente comunicados por la UCM a la empresa adjudicataria.

b) Canon anual ofertado

La empresa adjudicataria se compromete a dar acceso al personal de la UCM que se determine a efectos de comprobar los datos de facturación y los importes correspondientes al canon y a los descuentos sobre cargo de emisión de billetaje ofertados en la proposición económica del adjudicatario.

La forma de facturación e ingreso de los importes correspondientes se realizará conforme a las instrucciones que al efecto dicte la UCM.

11. INFORMES Y CONTROL



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la Universidad Complutense trimestralmente o cuando así se lo requiera, la siguiente información estadística:

- Número de billetes emitidos y su distribución por clases, destinos, frecuencia de los mismos, medios y compañías de transporte, tipos de tarifas, hoteles: frecuencia e importe, etc....
- Tipos de servicios prestados, distinguiendo los efectuados para la UCM, la FGUCM, otros entes y comunidad universitaria.

Dicha información deberá ser facilitada en soporte informático que permita su posterior tratamiento.

12. PRESTACIONES AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

Las condiciones ofertadas por el adjudicatario y los descuentos que pudieran hacerse en los viajes profesionales también serán de aplicación a los viajes que se realicen a título privado para su uso y sus familiares el personal de la UCM.

La agencia de viajes pondrá a disposición del personal de la UCM en los lugares habilitados para ello de información de sus catálogos y folletos relativos a hoteles y apartamentos en condiciones ventajosas de precio-calidad tanto en el ámbito nacional como en el extranjero y para los periodos vacacionales.

Sobre estas ofertas el adjudicatario aplicará las bonificaciones ofrecidas en su oferta que serán las mismas que las ofrecidas a los viajes oficiales de la UCM.

La UCM se reserva el derecho de publicitar los servicios ofertados al personal de la UCM por los medios que estime más convenientes para garantizar su máxima difusión.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

ANEXO A

NORMAS DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LA UCM. 2017. CAPÍTULO VI