



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA, MEDIANTE ACUERDO MARCO, DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES Y EVENTOS CON DESTINO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN, SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y RESTANTES ENTES PÚBLICOS ADHERIDOS (Expdte. HAP SCC 2024\_31)**

## INDICE

<b>I. ESTIPULACIONES GENERALES.....</b>	<b>2</b>
<b>1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR .....</b>	<b>2</b>
A.- Prestaciones por orden de servicio .....	2
B.- Servicios directos: .....	3
<b>3.- DESTINATARIOS DEL ACUERDO MARCO.....</b>	<b>4</b>
<b>II. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.- PRESTACIONES POR ORDEN DE SERVICIO: VIAJES Y ALOJAMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.- PRESTACIONES DE SERVICIOS DIRECTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>III.- GESTIÓN GENERAL DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.- MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.- MEDIOS MATERIALES.....</b>	<b>6</b>
2.1 Lugar de prestación del servicio.....	6
2.2 Horario de prestación del servicio .....	6
2.3 Sistemas informáticos y telemáticos.....	6
2.4 Prestación del servicio .....	6
2.5 Condiciones de confidencialidad.....	7
<b>IV. TARIFAS Y PRECIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>V. COBERTURA DE LOS RIESGOS EN VIAJE .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO .....</b>	<b>8</b>
<b>1.- FACTURACION.....</b>	<b>8</b>
<b>2.- INFORMES DE GESTIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>3.- CONTROL DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO I. VIAJES, ALOJAMIENTO Y ALQUILER DE COCHE.....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO II. EVENTOS.....</b>	<b>13</b>



## I. ESTIPULACIONES GENERALES

### 1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto de este acuerdo marco es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los servicios de alojamiento y de alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, deba efectuar el personal adscrito a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y restantes Entes del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como, la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias, actividades de promoción turística y otros eventos de similares características.

En concreto el objeto del presente contrato incluye:

- 1.1. Facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes títulos de viaje.

Será obligación de la empresa contratista la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados.

- 1.2. 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.

Reservar y contratar a los mejores precios de mercado de alojamientos tanto en el territorio nacional como en el extranjero.

- 1.3. Alquiler de vehículos con y sin conductor.

- 1.4. Información sobre emplazamientos, salas, condiciones y disponibilidad para la celebración de congresos, seminarios, reuniones, etc. Se aportará, asimismo, información sobre los diferentes servicios que deba incluir el evento (servicio de recepción de visitantes, azafatos/as, servicio de guardarropía, megafonía, audio/video, catering, decoración, entretenimiento, traducción simultánea, etc.) y que pueda necesitar el órgano de contratación solicitante.

Organización y gestión de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características, tanto presenciales, como online o mixtos, así como todo tipo de actividades de promoción turística.

- 1.5. Cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

### 2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las actividades a realizar por la Agencia de Viajes adjudicataria serán las siguientes:

#### A.- Prestaciones por orden de servicio

##### 1.- Títulos de transporte:

- Facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, proponiendo en su caso, las mejores opciones.
- Reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes y documentos de viaje, así como cambios y anulaciones que en cada momento soliciten los Departamentos, Organismos Públicos y restantes entes adheridos del Gobierno de Aragón, tanto en viajes nacionales como internacionales, utilizando de ser posible y con carácter general líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos. No obstante, el usuario que realice el viaje tiene la responsabilidad de obtener la tarjeta de embarque, así como otros documentos que pueda imprimir o descargar en aplicaciones informáticas de la compañía de transporte, excepto si se oferta como mejora por la adjudicataria.
- Realizar las gestiones oportunas para la obtención de visados o cualquier otra documentación precisa para llevar a cabo el viaje.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran.

Asimismo, deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. **En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa y por escrito de la unidad peticionaria, a efectos de la cancelación de reservas.**



## 2.- Alojamiento:

- Tramitar las reservas de alojamiento que se soliciten, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. Se deberá facilitar en todo caso un alojamiento adecuado considerando la representatividad que implican los viajes oficiales. La agencia deberá garantizar la posibilidad de alojamiento en todas las capitales de provincia españolas, así como en Bruselas y en capitales en el extranjero. En todo caso, deberá facilitar la reserva de alojamiento en hoteles, apartoteles y hostales, de categoría estándar y preferiblemente céntricos o que disten menos de 2,00 Km de la dirección que fije la unidad peticionaria, siempre que exista oferta suficiente. En ningún caso se podrá ofertar hoteles situados en zonas o polígonos industriales. Sólo se podrá ofertar alojamiento en otra localidad distinta del lugar de la dirección fijada cuando expresamente lo solicite la unidad peticionaria. No será necesario que se incluya el desayuno.
- La empresa deberá mantener un cuadro actualizado con hoteles y hostales en las capitales de provincia y principales localidades nacionales e internacionales, su categoría en estrellas, grupo de dietas que admiten y si incluye desayuno en el precio de la dieta. El cuadro de alojamiento estará a disposición de la Administración para su consulta en cualquier momento.
- Las reservas en hoteles se realizarán con precios dentro de los máximos permitidos, considerando para el cálculo del precio final el descuento ofertado por la adjudicataria.
- Deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa y por escrito de la unidad peticionaria, a efectos de la cancelación de reservas.

## B.- Servicios directos:

- Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- Gestión completa de actividades de promoción turística.
- Tramitación del alquiler de salas de conferencias y reuniones.
- Inscripción y asesoramiento para la asistencia a congresos, seminarios, conferencias y eventos.
- Organización de reuniones fuera de la Comunidad Autónoma. Incluirá desplazamiento, alojamiento, alquiler de salas de reuniones en el propio hotel, alquiler de servicios audiovisuales e informática, catering, ...
- Organización de eventos online: streaming, realización en directo, webinar, videoconferencias, soluciones tecnológicas para los eventos como diseño y creación de microsite, plataformas para eventos virtuales de gran formato en 3D 100% digital, alquiler de plató para emisión en alta calidad de eventos y programas, ...
- Organización de eventos como congresos, seminarios y reuniones, previo presupuesto elaborado por la adjudicataria y su aceptación por la unidad peticionaria.

La empresa adjudicataria deberá ser capaz de ofrecer todos los servicios de gestión que implican la realización de estos eventos.

A continuación, se enumeran los principales servicios a prestar:

### - Servicios de LOGÍSTICA:

- Sedes y espacios para eventos sociales.
- Animación y espectáculos.
- Personal servicios auxiliares para control de accesos, azafatos/as, atención al público presencial o telefónica etc...
- Almacén.
- Servicios audiovisuales e informática.
- Catering y restauración.
- Cartelería.
- Rotulación.
- Señalética.
- Decoración.
- Imprenta.

### - Servicios de SECRETARÍA PERMANENTE:

- Solicitud de permisos oficiales.
- Reuniones periódicas del comité de organización.
- Gestión y contacto de ponentes, invitados...
- Diseño y gestión de programas.
- Impresión de material gráfico.
- Coordinación y gestión de divulgación en medios.
- Control de traslados y desplazamientos
- Control y supervisión de inscripciones y de reservas hoteleras.



- Confirmación de reservas.
- Servicios de SECRETARÍA TÉCNICA:
  - Elaboración del proyecto de viabilidad.
  - Diseño y creación de la imagen y documentos corporativos del evento.
  - Construcción de página web del evento.
  - Gestión, cobro y confirmación de inscripciones.
  - Elaboración y distribución de dossiers.
  - Gestión de exposición comercial; así como montaje y desarrollo del mismo.
  - Elaboración de listados e informes.
  - Gestión integral de servicios administrativos.
- Servicios de SECRETARÍA CIENTÍFICA, con un apoyo más especializado para realizar:
  - Confección de cronograma.
  - Implantación y desarrollo del sistema on line de gestión de comunicaciones.
  - Elaboración, impresión y entrega de certificados, diplomas, premios...
  - Sistema de control de acreditaciones.
  - Coordinación del diseño, maquetación y publicación del programa del evento.
- Servicios de SECRETARÍA TURÍSTICA en eventos:
  - Alojamiento con condiciones especiales negociadas para el evento.
  - Traslados en autobuses, coches...
  - Reserva de espacios singulares.
- Gestionar cambios multdivisa.
- Reserva de parking en aeropuertos, estaciones de tren y puertos.
- Servicios de traslados a aeropuerto/estación.
- Servicios de atención personalizada.
- Gestionar **cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes** que figuran en el Reglamento de las Agencias de Viajes del Gobierno de Aragón (Decreto 51/1998 de 24 de febrero, modificado por Decreto 111/2018, de 19 de junio).

### 3.- DESTINATARIOS DEL ACUERDO MARCO

Los destinatarios del servicio objeto del presente contrato serán:

- 3.1 El personal adscrito a los Departamentos de la Administración del Gobierno de Aragón y sus Organismos Autónomos (personal funcionario, laboral, eventual e interino).
- 3.2 Los beneficiarios de becas o bolsas de viajes convocados por el Gobierno de Aragón, así como las personas que viajen por motivos de cooperación internacional con cargo a los presupuestos de gastos de la misma.
- 3.3 Las personas que asistan a congresos, reuniones, conferencias, convocatorias de tribunales de selección, viajes y traslados especiales y otros eventos de similares características convocadas y financiadas por el Gobierno de Aragón.
- 3.4 En general, las personas que realicen viajes con cargo al presupuesto del Gobierno de Aragón y que requieran servicios propios de una agencia de viajes.
- 3.5 El personal adscrito a los entes del sector público relacionados en el Anexo XIV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato.

## II. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO

### 1.- PRESTACIONES POR ORDEN DE SERVICIO: VIAJES Y ALOJAMIENTO

- 1.1 Todas las prestaciones que se soliciten se realizarán bajo el seguimiento de los principios de eficiencia económica y ahorro en la gestión de gasto público.
- 1.2 El servicio será solicitado por la persona de la correspondiente unidad administrativa que haya sido autorizada para tramitarlas. En el caso de haber ofertado la utilización de aplicación informática, sólo podrá utilizarse este medio para solicitar viajes y alojamientos.



- 1.3 En el caso de solicitud de reservas anticipadas de alojamiento y/o transporte para grupos (más de 4 personas) asociados a ferias, exposiciones internacionales o actos de afluencia masiva, con alta demanda, se podrá requerir abonos a cuenta en concepto de fianza, que no podrá superar el 20% del importe total previsto para las reservas cuando se produzcan con al menos 6 meses de anticipación.
- 1.4 Los servicios se solicitarán, al menos, con una antelación mínima de 7 días naturales. Excepcionalmente, podrá requerirse la emisión de billetes de viaje y alojamiento en un periodo inferior, si está debidamente justificada la urgencia.  
La agencia de viajes facilitará a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información necesaria, tanto de forma verbal como escrita, relativa a la organización del viaje a realizar, itinerarios, horarios, precios, etc. No podrá quedarse ninguna petición sin contestar pasadas 48 horas.
- 1.5 La empresa adjudicataria facilitará al comisionado, o a la persona encargada de la tramitación los títulos de viaje y, en su caso, las reservas de alojamiento, entregándole las correspondientes facturas donde consten los descuentos aplicados, de forma que el interesado pueda justificar posteriormente la comisión. En todos los títulos de viaje y reservas de alojamiento deberá figurar el precio y las condiciones aplicables.
- 1.6 En la documentación a entregar, además de los billetes, bonos o reservas, deberán indicar las direcciones y teléfonos donde resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y alojamiento. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.
- 1.7 Conforme al artículo 8 del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, los miembros del Gobierno de Aragón y cargos asimilados serán resarcidos por la cuantía exacta de los gastos realizados que sean necesarios para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con la justificación documental de los mismos. Este régimen de resarcimiento podrá ser autorizado de forma expresa en cada ocasión por los Consejeros en relación con el personal directivo bajo su dependencia funcional con rango de Directores generales o asimilados.
- 1.8 Quienes actúen en comisión de servicios formando parte de delegaciones oficiales presididas por los altos cargos referidos en el apartado anterior serán resarcidos por la cuantía exacta de los gastos realizados por ellos de acuerdo con la justificación documental de los mismos visada de conformidad por el propio alto cargo que presida la comisión.
- 1.9 El personal que actúe en comisión de servicios formando parte de delegaciones oficiales presididas por Directores Generales, o por los titulares de los máximos órganos de la dirección de Organismos públicos con rango equivalente a aquéllos, percibirá las indemnizaciones del grupo correspondiente a los referidos altos cargos, sin que, en ningún caso, les resulte aplicable el régimen de resarcimiento regulado en los apartados 1 y 2 del citado artículo 8.
- 1.10 La adjudicataria debe ofertar siempre el mejor precio garantizado. En caso de que la unidad peticionaria pueda obtener una oferta más económica que la ofrecida por la agencia de viajes, preceptivamente se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para dar la posibilidad de igualar la oferta. En caso de no aceptarla, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la agencia de viajes homologada.

## 2.- PRESTACIONES DE SERVICIOS DIRECTOS

Cuando, con motivo de la celebración de reuniones, conferencias, jornadas, seminarios, y actos de promoción turística o de naturaleza similar, sea necesario contratar los servicios de la adjudicataria, la solicitud de estos servicios corresponderá a la Unidad competente del Departamento o del Organismo al que le corresponda la gestión del evento y la realización del pago de dicha contratación.

Los servicios directos serán solicitados a la adjudicataria por las distintas unidades administrativas, mediante correo electrónico en el que se indique el tipo de servicio o evento a contratar, fechas, lugar, empresas subcontratistas y precios de las prestaciones necesarias que se puedan contratar, así como aquella información relevante para configurar el evento.

En caso de que la unidad peticionaria pueda obtener mejor precio garantizado que el ofrecida por la adjudicataria, preceptivamente se pondrá en conocimiento de la misma para dar la posibilidad de igualar la oferta. En caso de no aceptarla, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la adjudicataria.

Si la organización del evento requiere unas características especiales que no pueda prestar la adjudicataria, deberá solicitarse autorización a la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización antes de iniciar el procedimiento de contratación correspondiente.

En el caso de los restantes Entes del Sector Público se estará a las instrucciones o indicaciones que a tal efecto establezcan los Órganos Directivos de los mismos.

## III.- GESTIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete 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 y tienen que ofrecer, siempre que sea posible, alternativas con respecto a los servicios solicitados.

Podrá adquirirse directamente sin intermediación de la agencia aquellos billetes o alojamientos con tarifas más baratas a las ofertadas por la agencia siempre y cuando ésta no tenga acceso o no pueda emitirlo de manera justificada.



No obstante, en cualquier caso, el Gobierno de Aragón se reserva el derecho de solicitar fuera de los términos establecidos en el acuerdo marco determinadas prestaciones, en casos debidamente justificados, en razón del precio o por causa ajena de la organización. En todo caso, primarán los acuerdos con terceros (cadenas hoteleras o empresas de transporte) para la contratación de servicios incluidos en el acuerdo marco que gestione la Dirección General de Turismo siendo aplicables las condiciones y descuentos establecidos en el acuerdo.

## **1.- MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO**

El personal que preste el servicio deberá poseer las cualificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente de la adjudicataria. 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 correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

El Gobierno de Aragón y los destinatarios del servicio no contraen respecto del personal de la empresa adjudicataria ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico ni de cualquier otro tipo. La empresa adjudicataria se hace responsable de su tarea, de la disciplina de su personal respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que ésta pueda ocasionar en la ejecución de este acuerdo marco o de los encargos que se puedan derivar.

A efectos de control, la adjudicataria facilitará al órgano de contratación la relación del personal que destine a los servicios objeto del contrato, evitando, en lo posible, introducir variaciones en el mismo. A petición del órgano de contratación del acuerdo marco, y cuando concurren razones justificadas o debidamente acreditadas, la empresa adjudicataria deberá proceder, si fuese necesario, a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

La adjudicataria estará obligada a cumplir el deber de coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos conforme a la normativa aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

## **2.- MEDIOS MATERIALES**

### **2.1 Lugar de prestación del servicio**

La prestación del servicio se realizará en los propios locales de la empresa adjudicataria y el personal destinatario del servicio lo solicitará preferentemente por procedimientos on-line.

### **2.2 Horario de prestación del servicio**

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de información, reserva, confirmación y emisión de los documentos, como mínimo, todos los días hábiles de lunes a viernes, durante el horario comprendido de 8:00 h a 20:30 h. 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 el órgano de contratación del acuerdo marco, quien podrá modificar el horario de la actividad si fuese necesario.

Fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria estará además obligada a prestar un servicio de atención telefónica permanente durante las 24 horas, todos los días del año (festivos incluidos), con capacidad para realizar reservas, cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados y de resolver cualquier incidencia que pueda presentarse a los comisionados durante el desplazamiento derivada de la utilización de los medios de transporte o alojamiento contratados.

### **2.3 Sistemas informáticos y telemáticos**

La contratista gestionará el servicio utilizando los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos, y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante las comisiones de servicio, en las prestaciones contratadas a través de ella.

La petición del servicio se realizará mediante correo electrónico, teléfono, o de acuerdo al procedimiento de actuación propuesto por la adjudicataria y aprobado por el órgano de contratación; en cualquiera de los casos, el sistema adoptado deberá permitir que quede constancia de la recepción de las solicitudes cursadas.

### **2.4 Prestación del servicio**

Con carácter previo al inicio de la prestación del contrato y posteriormente con la periodicidad que se establezca, la empresa adjudicataria presentará al órgano de contratación la relación de compañías de transporte y de alojamiento hotelero con las que habitualmente vaya a operar, con indicación de las tarifas de precios de venta al público de tales compañías, a fin de que se pueda evaluar el cumplimiento del contrato en lo que a porcentaje de descuento sobre tarifa se refiere.

La empresa adjudicataria presentará una propuesta de "Procedimiento de actuación para la solicitud de servicios de la empresa", de acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior de este pliego. Con base a la propuesta el órgano de contratación elaborará un procedimiento de actuación para la solicitud de servicios de la empresa.



## 2.5 Condiciones de confidencialidad

La empresa adjudicataria garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

## IV. TARIFAS Y PRECIOS

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por avión, tren, autobús, barco, etc., así como en alojamientos y plazas hoteleras en función de fechas, horarios, duración, itinerario, características del pasajero, y/u otras circunstancias que concurran en dichos viajes.

Las tarifas de los billetes de avión, tren, etc. solicitadas, deberán ser las más económicas disponibles en cada momento, considerando las condiciones de cambio o anulación, asociadas a dichas tarifas.

El importe de los servicios no incluirá el importe de la tasa turística en aquellas localidades en donde se exija.

La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono del cien por cien de los gastos de emisión, y los gastos de cancelación de los mismos, si los hubiere. En el caso de cancelación de tarifas no reembolsables referentes a prestaciones por orden de servicio, se abonará el cien por cien, mientras que, en el supuesto de tarifas reembolsables, se abonará en concepto de cancelación el porcentaje establecido en la tarifa contratada.

En los servicios prestados por la empresa adjudicataria a Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus Organismos Autónomos (personal funcionario, laboral, eventual e interino) el importe facturado en concepto de alojamiento y gastos de locomoción no podrá ser superior a los importes máximos que para cada grupo de personal, país y régimen de resarcimiento que se establezca por Orden de cada Consejero o subsidiariamente el que establezca el R.D.462/2002, de 24 de mayo, y el Acuerdo de 11 de mayo de 2020, por el que se aprueba para determinados supuestos, el régimen de resarcimiento de gastos de alojamiento superior al establecido en los anexos II y III del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo y resto de normativa aplicable, excluida la tasa turística que corresponda.

Cuando, a petición del usuario se sobrepasen dichas cuantías, el gasto se abonará directamente por el peticionario en cuanto al exceso sobre los límites establecidos sin que la contratista pueda cargar gastos de gestión extraordinarios al usuario.

Si con carácter general los importes máximos fijados para alojamiento son modificados por la Administración, se considerarán como tal en el contrato desde la fecha de la entrada en vigor de dicha modificación, manteniéndose los mismos porcentajes de descuento o condiciones particulares sobre los mismos que figuren en el contrato, estando la contratista obligada a aceptar tales variaciones hasta el final del periodo de adjudicación.

En ningún caso se realizarán anticipos, depósitos, pagos directos, ni facilitarán tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad de la adjudicataria disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

La empresa adjudicataria respetará los convenios que haya suscrito o suscriba la Administración con las diferentes compañías de transporte aéreo, terrestre y marítimo, cadenas hoteleras, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, y estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas, siempre y cuando sean mejores que los que disponga la agencia de viajes con las referidas compañías y empresas.

## V. COBERTURA DE LOS RIESGOS EN VIAJE

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria estarán provistos de un seguro de asistencia en viaje que comprenda como mínimo las siguientes coberturas:

- Seguro de accidentes de viaje (transporte público): 1.000.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes de viaje (coche de alquiler): 750.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidente en destino: 250.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de asistencia médica: 400.000 € cobertura mínima.
- Repatriación o transporte sanitario por enfermedad o accidente: incluido.
- Cobertura por demoras en la entrega de equipaje entre 24 horas y 48 horas: 300 €.
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 2.000 €.



## VI. EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

### 1.- FACTURACION.

Los servicios prestados por la adjudicataria se abonarán una vez emitidos y entregados los títulos de viaje o alojamiento, y con total independencia de la realización del mismo por parte del personal al ser de su exclusiva responsabilidad.

La facturación de las prestaciones por orden de servicio se realizará de acuerdo con las tarifas correspondientes a las clases que para los distintos grupos establece la normativa vigente sobre indemnizaciones por razón del servicio vigente en la Comunidad Autónoma de Aragón (actualmente R.D. 462/2002, de 24 de mayo). Los Consejeros de cada departamento, o cargo equivalente en cada entidad adherida podrán autorizar otros límites superiores sobre indemnizaciones por cada grupo.

En la factura figurarán separadamente los gastos de desplazamiento de los de alojamiento. El alojamiento debe facturarse con el tope máximo que para cada grupo de personal y país establezca la normativa vigente antes mencionada.

Se facturarán tanto las prestaciones por orden de servicio como los servicios directos a cada Departamento del Gobierno de Aragón, Organismo o entidad contratante que haya requerido los servicios de la adjudicataria, agrupando los servicios por unidad administrativa tramitadora (DIR3) en factura mensual, entregando la adjudicataria un albarán por cada servicio, para facilitar la comprobación de prestaciones a la unidad administrativa según DIR3.

La factura deberá desglosar el número y tipo de servicios prestados, el número de desplazamientos, alojamientos, e importe del descuento que la empresa aplique en función de la oferta económica presentada, e importe total. En todo caso deberá coincidir con los datos aportados por los diferentes albaranes.

La factura por servicios directos incluirá el tipo de servicio, desglose de todos los conceptos contratados, fechas del evento, identificación del mismo, importes y otros servicios incluidos en el contrato.

El descuento aplicado en función de la oferta presentada por la adjudicataria deberá realizarse agrupando en un abono los conceptos generados con carácter trimestral. El Servicio de Contratación Centralizada determinará los DIR3 a los que remitir la factura de abono correspondiente.

Se tendrá especial atención al aplicar el descuento en relación con los servicios para la determinación del límite máximo por transporte y alojamiento en función del grupo que corresponda al usuario.

En el caso que se haya solicitado un alojamiento de superior categoría a la correspondiente a su grupo de personal, la adjudicataria emitirá factura aparte a nombre de la persona que lo solicitó con el importe de la diferencia que debe abonar el interesado personalmente. No se aplicarán gasto de gestión sobre el exceso.

La facturación de los servicios que no se hayan producido con motivo de actos oficiales, se concertarán y abonarán directamente por los interesados con la empresa adjudicataria. Se entenderán en todo caso como servicios particulares aquellos que no hayan sido autorizados por una aprobación de gasto o no se originen como consecuencia de una orden de comisión de servicios con derecho a indemnización o documento similar, en cuyo caso no serán atendidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

De acuerdo con el artículo 4 la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica creación del registro contable de facturas en el Sector Público, se establece la obligatoriedad del uso de la factura electrónica para todos los proveedores que hayan entregado bienes o prestado servicios a la Administración Pública, facultando a las Administraciones Públicas para que puedan excluir de dicha obligación las facturas cuyo importe sea de hasta 5.000 euros. La citada facultad ha sido ejercida por la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante Orden de 15 de enero de 2015, del Consejero de Hacienda y Administración Pública (BOA 30 de enero), que excluye de la obligación de facturación electrónica a las facturas cuyo importe total (I.V.A. incluido) sea igual o inferior a 5.000 euros.

A efectos de la tramitación de la factura electrónica, cada unidad administrativa peticionaria facilitará a la adjudicataria los códigos DIR3 correspondientes.

Los servicios deberán abonarse en el plazo máximo previsto en el artículo 198 LCSP. Si se produjera demora en el pago, la contratista tendrá derecho a percibir los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro previstos en ese mismo artículo.

### 2.- INFORMES DE GESTIÓN

Con periodicidad semestral la empresa adjudicataria remitirá a la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización, informe de todos los servicios realizados durante ese periodo con especificación del número de servicios, usuarios, tipo e importes, tipología de eventos, departamentos contratantes del servicio, etc.... Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

El Órgano de Contratación, podrá solicitar, en cualquier momento, cuantos datos estime oportunos y realizar controles de la ejecución del acuerdo marco.



### 3.- CONTROL DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN

Para el control de calidad en la ejecución, la empresa facilitará encuestas de satisfacción u otras formas de evaluación de la calidad a las unidades contratantes sobre la gestión de las reservas de viajes, alojamientos, alquiler de vehículos y sobre la gestión de los eventos. El modelo de encuesta u otra forma de evaluación será presentado por la empresa en el plazo de un mes desde la adjudicación del acuerdo marco para su aprobación por la Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización.

En el caso de que los resultados obtenidos en las encuestas no sean satisfactorios, la empresa deberá aplicar las medidas correctoras oportunas.

El informe de gestión semestral anteriormente citado reflejará las encuestas realizadas, el resultado de las mismas y las medidas correctoras implementadas.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica

La Jefa de Sección de Homologación de Servicios y Obras  
MARGARITA PEREA DEZA

La Técnica de Homologaciones  
TERESA FAURE ALEJANDRE

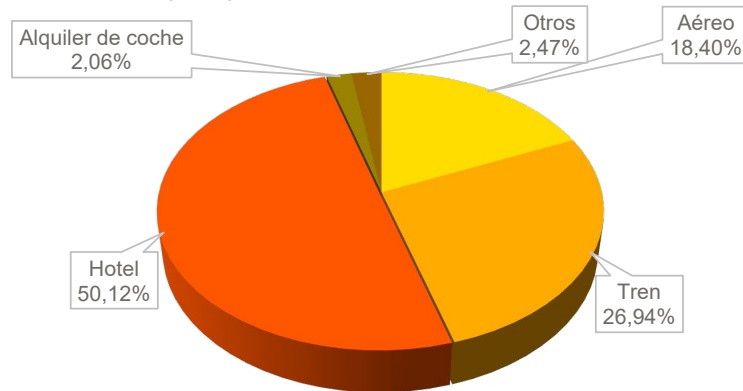


## ANEXO I. VIAJES, ALOJAMIENTO Y ALQUILER DE COCHE

### I.1. Gasto en viajes, alojamiento y alquiler de coche abril 2022-marzo 2024 por tipo de servicio

Gasto por tipo de servicio 1/4/2022- 31/3/2024	Aéreo	Tren	Hotel	Alquiler de coche	Otros	Total
Total	383.484,20 €	561.301 €	1.044.293,54 €	42.981,21 €	51.561,22 €	2.083.621,57 €
%	18,40%	26,94%	50,12%	2,06%	2,47%	100,00%

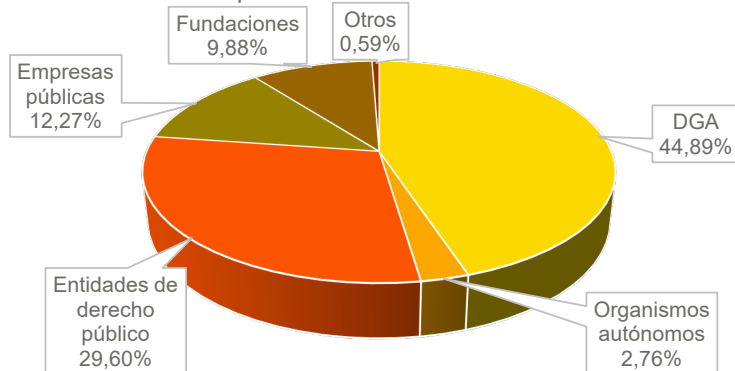
Gasto por tipo de servicio abril 2022- marzo 2024



### I.2. Gasto en viajes, alojamiento y alquiler de coche abril 2022-marzo 2024 por entidades

Gasto por entidades 1/4/2022- 31/03/2024	DGA	Organismos autónomos	Entidades de derecho público	Empresas públicas	Fundaciones	Otros	Total
Total	935.400,72 €	57.551 €	616.731,94 €	255.748,65 €	205.864,42 €	12.324,90 €	2.083.621,57 €
%	44,89%	2,76%	29,60%	12,27%	9,88%	0,59%	100,00%

Gasto por entidades abril 2022-marzo 2024

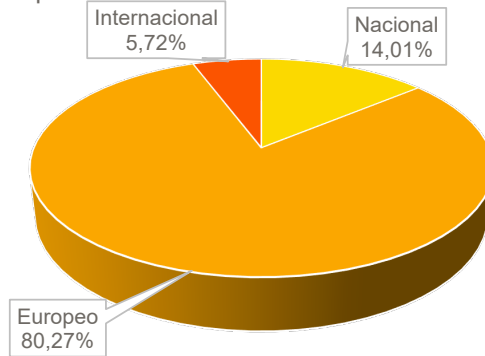




### I.3. Operaciones aéreo abril 2022-marzo 2024

	Nacional	Europeo	Internacional	Total
Número de operaciones aéreo abril 2022-marzo 2024	230	1318	94	1642
%	14,01%	80,27%	5,72%	100,00%

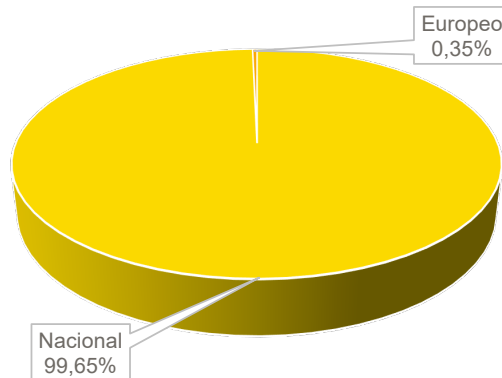
Operaciones aéreo abril 2022-marzo 2024



### I.4. Operaciones tren abril 2022-marzo 2024

	Nacional	Europeo	Total
Número de operaciones tren abril 2022-marzo 2024	11553	41	11594
%	99,65%	0,35%	100,00%

Operaciones tren abril 2022-marzo 2024

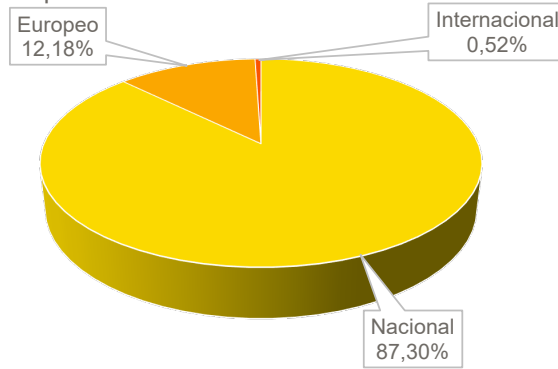




### I.5. Operaciones hotel abril 2022-marzo 2024

	Nacional	Europeo	Internacional	Total
Número de operaciones hotel abril 2022-marzo 2024	4674	652	28	5354
%	87,30%	12,18%	0,52%	100,00%

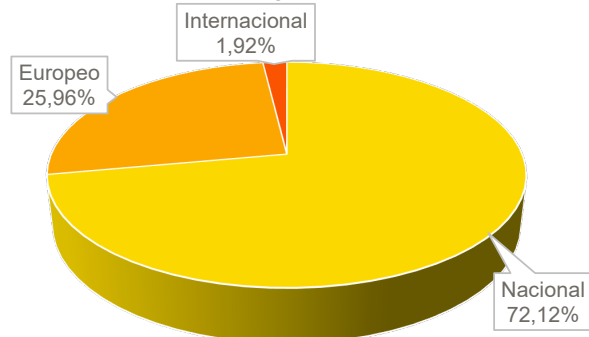
Operaciones hotel abril 2022-marzo 2024



### I.6. Operaciones alquiler de coche abril 2022-marzo 2024

	Nacional	Europeo	Internacional	Total
Número de operaciones alquiler de coche abril 2022-marzo 2024	75	27	2	104
%	72,12%	25,96%	1,92%	100,00%

Operaciones alquiler de coche abril 2022-marzo 2024



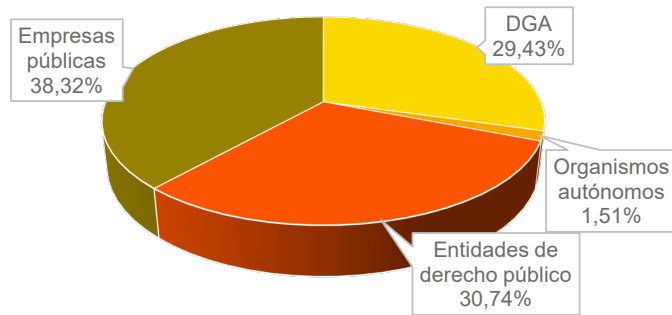


## ANEXO II. EVENTOS

### II.1. Gasto en eventos por entidades abril 2022-marzo 2024

Gasto en eventos por entidades 1/4/2022-31/03/2024	DGA	Organismos autónomos	Entidades de derecho público	Empresas públicas	Total
Total	334.360,38 €	17.103,39 €	349.156,41 €	435.346,97 €	1.135.967,15 €
%	29,43%	1,51%	30,74%	38,32%	100,00%

Gasto en eventos por entidades abril 2022-marzo 2024



### II.2. Gasto en eventos de promoción turística 2024

	Nacional	Internacional	Total
Gasto promoción turística 2024 (€)	489.451,80 €	1.425.203,95 €	1.914.655,75 €
%	25,56%	74,44%	100,00%

Gasto eventos promoción turística 2024 (€)

