



INSTRUCCIONES de 29 de septiembre de 2015, de la Secretaría General del CSIC, para la ejecución en la Agencia Estatal CSIC del contrato centralizado CORA de prestación del servicio de agencia de viajes para la Administración General del Estado.

El contrato centralizado de prestación del servicio de agencia de viajes para la Administración General del Estado (AGE), cuyo objeto es la intermediación y gestión en la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los bonos de alojamiento y el alquiler de vehículos, ha sido adjudicado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas el 27 de enero de 2015 a Halcón Viajes y su ejecución en el CSIC empezará el 1 de octubre de 2015.

PRIMERO.- ALCANCE DEL CONTRATO DE AGENCIA DE VIAJES.

A partir de la entrada en vigor del citado contrato (1 octubre de 2015) será obligatorio que el transporte, alojamiento y el alquiler de vehículos necesarios para el desarrollo de una comisión de servicio, que se pague o indemnice con cargo al CSIC (incluidos sus Institutos, Centros y unidades), deba reservarse y tramitarse a través de la empresa adjudicataria Halcón Viajes, conforme al procedimiento establecido en las presentes Instrucciones.

SEGUNDO.- OPERATIVA PARA LA RESERVA DE VIAJES.

La operativa para la petición, autorización y reserva de viajes con la agencia se detalla en el (ANEXO 15) MANUAL DE USUARIO, que resumidamente obedece al siguiente esquema:

2.1 Registro de usuarios en la aplicación web de Viajes Halcón:

Toda persona que deba realizar un viaje con cargo al CSIC deberá tramitar las reservas necesarias a través de la aplicación web de Halcón Viajes (<https://age.halconviajes.com/>), pudiendo hacerlo personalmente o a través de la unidad o persona que se designe.

Para ello, cada usuario deberá registrarse en la aplicación, indicando el Instituto/Centro/unidad de adscripción o, en su caso, el que se hará cargo del pago del viaje.

2.2 Petición del viaje:

El usuario cumplimentará todos los datos necesarios para que la agencia de viajes le remita la oferta de servicios disponibles y su coste.

Si el usuario opta por la opción:



- “SOLICITUD” dará por aceptada la oferta que directamente le remita la agencia de viajes.
- “PRESUPUESTO” recibirá tres opciones de viaje, debiendo elegir una de ellas.

En la petición del viaje el usuario podrá cumplimentar los datos de una oferta que haya obtenido por otros medios. Esta oferta deberá ser igualada o mejorada por Halcón Viajes, o en su defecto será aplicable la excepcionalidad prevista en el apartado 5.2 de las presentes Instrucciones.

2.3 Autorización de la reserva de viaje:

Las solicitudes o presupuestos aceptados por el usuario no se harán efectivos hasta la autorización por las personas que estén habilitadas con el perfil de “autorizadores” en la aplicación web.

Inicialmente están habilitados con el perfil de “autorizadores” los Gerentes, quienes podrán habilitar a más personas del Instituto con dicho perfil, al objeto de distribuir el trabajo.

Se ha creado una cuenta de correo corporativo por cada Instituto con Caja Pagadora y por cada unidad responsable de la ORGC (viajes.siglasdelcentro/unidad@csic.es), en la cual se recibirán las comunicaciones informando de las peticiones pendientes de autorización, para que las personas con perfil “autorizador” accedan a la aplicación y las autoricen o denieguen.

TERCERO.- TRAMITACIÓN DE LAS COMISIONES DE SERVICIO.

En cualquier caso, este procedimiento de petición, autorización y reserva con la agencia de viajes no excluye de la obligación de tramitar la pertinente comisión de servicio. La reserva quedará autorizada con la validación por parte de la persona habilitada en la aplicación, siendo necesaria la previa aportación de la comisión de servicio firmada o sellada si así estuviera establecido en los protocolos internos de funcionamiento del Centro o Instituto.

La tramitación de las comisiones de servicio se regirá por lo dispuesto en la Instrucción de 10 de febrero de 2014, de la Secretaría General del CSIC, relativa a los procedimientos de solicitud, justificación y pago de las comisiones e indemnizaciones por razón del servicio en la Agencia Estatal CSIC.



CUARTO.- CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO CENTRALIZADO.

4.1 Antelación en la petición del viaje:

Para que la agencia de viajes esté obligada a aplicar el listado de precios del apartado 4.7 de estas Instrucciones, la autorización del viaje deberá realizarse con la siguiente antelación:

- 5 días naturales para viaje nacional.
- 7 días naturales para viaje internacional.

Por tanto para poder cumplir con dichos plazos, los viajes deberán solicitarse con más antelación, la que sea necesaria para garantizar que la autorización del viaje se produce en los citados plazos.

4.2 Tiempos de respuesta:

Halcón Viajes deberá proporcionar información sobre las mejores opciones disponibles en un plazo de 2 horas en horario laboral desde la petición del viaje.

En el caso de que el usuario haya presentado un precio más ventajoso conforme al procedimiento establecido en el apartado 2.2 de las presentes Instrucciones, Halcón Viajes tendrá un plazo de 2 horas para igualar el precio o emitir un certificado indicando la imposibilidad de igualar la oferta presentada. Dicho certificado deberá adjuntarse a la liquidación de la comisión de servicio.

Una vez autorizada una oferta de viaje por la persona habilitada, la agencia de viajes deberá emitir los billetes de transporte y bonos de alojamiento en el plazo de 1 hora.

Las incidencias transmitidas por el viajero al Servicio de Urgencias de la agencia de viajes deberán resolverse en un plazo no superior a 4 horas en viajes nacionales u 8 horas en viajes internacionales.

4.3 Billetes de transporte:

Tanto los desplazamientos en avión como en tren serán en líneas que tengan la condición de regular, con trayectos directos si es posible, en clase turista o asimilada y tarifa restringida (sin cambios ni anulaciones), y permitirán, a no ser que se especifique en la orden de servicio lo contrario, la facturación de una maleta, y la elección y reserva de asiento (entre los asientos que estén disponibles).

En la petición de los billetes de transporte se indicará la hora máxima en la que se podría realizar la salida del viaje, pudiendo la agencia de viajes ofertar billetes más económicos que haya desde 3 horas antes de la hora máxima indicada.



4.4 Alojamiento:

Las reservas de alojamiento serán en habitación de tipo estándar para uso individual o doble de uso individual.

4.5 Documentación que recibirá el viajero:

La agencia de viajes remitirá al viajero por medios electrónicos:

- Bonos de alojamiento y/o billetes de transporte.
- Certificado de la prestación del servicio de alojamiento, para que el viajero lo entregue en el hotel donde deberá ser fechado y firmado.
- Itinerario del viaje.
- Precio de los bonos y/o billetes.
- Información sobre los requisitos sanitarios o visados necesarios durante el viaje.
- Información de los riesgos que cubren los seguros del viaje, sus importes de cobertura y forma de resarcimiento.
- Datos de contacto del Servicio de Urgencias para resolución de incidencias.

4.6 Anulaciones, cambios y gestión de incidencias:

Las anulaciones o cambios se solicitarán por el viajero a la agencia de viajes, bien a través de la aplicación web o, en casos de imposibilidad o urgencia, a través del Oficina de la agencia de viajes ubicada en la Sede Central del CSIC (implant) o del servicio de urgencias de Halcón Viajes.

En el caso de que los cambios supongan un coste adicional, la agencia requerirá de autorización por las personas habilitadas a través del correo corporativo específico (viajes.siglasdelcentro/unidad@csic.es).

Si excepcionalmente no fuera posible obtener la citada autorización, el viajero podrá tramitar la modificación por sí mismo ante la empresa suministradora de los servicios de transporte o alojamiento. El coste asociado a estos cambios sólo será reembolsable si se acredita debidamente su excepcionalidad.

El servicio de urgencias de Halcón Viajes deberá utilizarse como última opción, y solo para incidencias que se produzcan en el marco de la comisión de servicios que se esté desarrollando. Los usuarios no utilizarán este servicio para peticiones iniciales de viajes.



4.7 Precios:

Siempre que los viajes se soliciten con la antelación prevista en el apartado 4.1 y se cumplan las condiciones generales de los apartados 4.3 y 4.4 de las presentes Instrucciones, la agencia de viajes está obligada a ofertar los siguientes precios:

4.7.1 Precios de transporte.

- En los vuelos a los destinos recogidos en el (ANEXO 16) PRECIOS VUELOS, se aplicarán los precios máximos indicados en el citado anexo.
- En los vuelos Madrid-Bruselas, Madrid-París y Madrid-Londres con Iberia-British Airways, Brussels Airlines y Air Europa, las ofertas recogidas en los (ANEXOS 17, 18 y 19) IBERIA, BRUSSELS Y AIR EUROPA.
- En Renfe y AVE, la oferta recogida en el (ANEXO 20) RENFE.

Estas ofertas no serán de aplicación en 8 días al año, que son los días de excepción recogidos en el (ANEXO 21) DÍAS DE EXCEPCIÓN.

En los casos en que no se cumplan las condiciones generales de los apartados 4.1 y 4.3, así como en los viajes para otros destinos o medios de transporte no previstos y en los días de excepción, la agencia ofrecerá la tarifa económicamente más ventajosa que encuentre en cualquier compañía.

4.7.2 Precios de alojamiento.

La agencia de viajes ofertará prioritariamente los hoteles de su listado (ANEXO 22) HOTELES, que dispongan de habitaciones libres, al precio de la oferta indicada en el citado anexo, correspondiente al grupo de dieta del comisionado.

Si no hubiera disponibilidad en el listado, ofrecerá según el siguiente orden:

- Dentro de la localidad solicitada pero fuera del listado.
- Dentro del listado pero en una localidad cercana a la solicitada.
- Fuera del listado, en una localidad cercana a la solicitada.
- Hostales si así lo desea el viajero.

Si bien los hoteles del ANEXO 22 ofertan los precios más económicos, el viajero siempre podrá solicitar el hotel que desee, pero la reserva debe hacerse a través de la agencia de viajes adjudicataria. No obstante, si el viajero quiere un hotel de coste superior al máximo de su grupo de dieta, correrá a su cargo el exceso de coste. En estos casos la agencia de viajes deberá emitir dos facturas, una a nombre del CSIC por el tope de la dieta y otra a nombre del petionario por la diferencia.



En los casos en que no se cumplan las condiciones generales de los apartados 4.1 y 4.4, así como cuando el viajero elija un hotel no contemplado en el ANEXO 22 y en los días de excepción recogidos en el ANEXO 21, la agencia ofrecerá el mejor precio que consiga en el mercado.

4.8 Comisiones o cargos por emisión de billetes:

La agencia de viajes adjudicataria sólo aplicará comisiones por la emisión de billetes de transporte, no por bonos de alojamiento.

4.8.1 Comisiones para vuelos.

- Para vuelos a los destinos recogidos en el ANEXO 16 y si se cumplen las condiciones generales de los apartados 4.1 y 4.3: Comisión del 10% del ahorro que consiga la agencia respecto al precio ofertado en el concurso (con un máximo de 50 € de comisión).

$$C\text{ cargo} = \frac{P_{\text{max}} - P}{10} + 3$$

Siendo Pmax el de la oferta y P el precio conseguido.

- En el resto de vuelos, comisión fija:

Tipo de vuelo	Precio del vuelo ida y vuelta (Trayectos únicos, dividir por dos)	Comisión por transacción
Nacional	Hasta 150 €	8 €
	Más de 150 €	3 €
Europa	Hasta 200 €	12 €
	Entre 200 y 500 €	8 €
	Más de 500 €	4 €
Intercontinental	Hasta 800 €	16 €
	Más de 800 €	5 €

El viaje de ida y vuelta se entenderá como una única transacción dando lugar a una sola comisión aunque se realice con compañías aéreas distintas.

4.8.2 Comisiones para tren, barco y autobús.

- Comisión fija de 0,50 € para billetes con precio final incluidos impuestos mayor o igual a 40 € por transacción adquirida. El viaje de ida y vuelta se entenderá como una única transacción dando lugar a una sola comisión aunque se realice con distintas compañías.
- Resto de billetes sin comisión.



4.9 Cobertura de riesgos y seguros:

En los (ANEXOS 23 y 24) PÓLIZAS DE SEGUROS Y PÓLIZA COMPLEMENTARIA, se recogen las pólizas de seguros y póliza complementaria de aplicación en el contrato centralizado de prestación del servicio de agencia de viajes para la Administración General del Estado (AGE).

Estas pólizas ofrecen, entre otras, las siguientes coberturas:

- Robo, pérdida o daño de equipaje o efectos personales en España y en el extranjero.
- Retraso o cancelación del vuelo, pérdida de conexiones y retraso en la entrega del equipaje tanto en España como en el extranjero por retrasos superiores a 4 h.
- Accidentes en transporte público o vehículo de alquiler.
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en España y en el extranjero.
- Gastos para tratamientos odontológicos de urgencia en España y en el extranjero.

QUINTO.- EXCEPCIONES A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La obligación de tramitar los servicios a través de la empresa adjudicataria quedará sin efecto cuando:

5.1 Se soliciten viajes en taxi o billetes de transporte urbano (metro, autobús, etc.).

5.2 El viajero obtenga por otros medios un precio mejor que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa adjudicataria (sin considerar sus comisiones).

Esta circunstancia se acreditará mediante el certificado emitido por la agencia de viajes.

5.3 La comisión de servicio tenga origen en el extranjero, en cuyo caso, se podrá optar por contratar los servicios a través de la agencia de viajes o no.

5.4 Por razones extraordinarias derivadas del tipo de viaje, de la naturaleza del destino de la expedición científica, del tipo de viajero o de las circunstancias especiales que concurren, o por razones de seguridad, se considere por la unidad responsable correspondiente del CSIC que un viaje concreto deba excluirse del ámbito del contrato centralizado de agencia de viajes.

Tales razones extraordinarias o circunstancias especiales deberán certificarse por el órgano competente para la autorización de la comisión de servicio.



SEXTO.- AUTORIZADORES, CAJAS PAGADORAS Y CORREOS ELECTRÓNICOS.

En el (ANEXO 25) ORGANIZACIÓN CENTRAL DEL CSIC y en el (ANEXO 26) CENTROS DEL CSIC, se relacionan los Centros, Institutos, Delegaciones y Unidades del CSIC, sus cajas pagadoras correspondientes que recibirán las facturas de los servicios prestados por la agencia de viajes, así como los correos corporativos específicos y las personas habilitadas con el perfil de “autorizadores” referidos en el apartado 2.3 de las presentes Instrucciones.

Las facturas de los servicios prestados por la Agencia de Viajes se remitirán a la Caja Pagadora del Instituto al que esté vinculado el usuario en su perfil de registro de la aplicación web en el momento de efectuar la reserva (VER PÁGINAS 2 Y 16 DEL MANUAL DE USUARIO).

SÉPTIMO.- DATOS DE HALCÓN VIAJES.

Los datos de contacto de Halcón Viajes, así como el acceso a su aplicación web y sus datos bancarios, figuran en el (ANEXO 27) CARTA DE PRESENTACIÓN DE HALCÓN VIAJES.

OCTAVO.- VIAJES PENDIENTES CON LA AGENCIA DE VIAJES EL CORTE INGLÉS.

A partir del 1 de octubre de 2015 no se podrá solicitar ningún servicio de viaje, como transporte, alojamiento o alquiler de vehículos, a la agencia de viajes El Corte Inglés, debiendo solicitar los mismos a Halcón Viajes.

Los servicios que se hubiesen solicitado hasta dicha fecha a la Agencia de Viajes el Corte Inglés, seguirán siendo gestionados por la misma, incluidas las anulaciones, cambios e incidencias surgidas en el transcurso del viaje.

En (ANEXO 28) CONTACTO VIAJES EL CORTE INGLÉS se indican los datos de contacto de la Oficina de Organismos Públicos de Viajes El Corte Inglés, así como del Servicio de Urgencias, a través de los cuales esta agencia de viajes llevará a cabo dicha gestión de viajes pendientes.

Las cajas pagadoras del CSIC abonarán a Viajes El Corte Inglés las facturas pendientes a la cuenta que figura en el (ANEXO 29) CERTIFICADO BANCARIO VIAJES EL CORTE INGLÉS.

Madrid, a 29 de septiembre de 2015
EL SECRETARIO GENERAL

Alberto Sereno Álvarez