

SELECCIÓN

BUSINESS TRAVEL
CRUZ ROJA ESPAÑOLA

INDICE

SOBRE CRUZ ROJA ESPAÑOLA	3
OBJETO Y ALCANCE.....	3
DESCRIPCION DEL SERVICIO Y LA NECESIDAD.....	4
1. Volumen de actividad estimado	4
2. Proceso actual de petición de viajes y de facturación	4
3. Servicio de EVENTOS	6
4. SLA (acuerdo de nivel de servicio)	7
5. Política de viajes	7
6. Necesidades de Reporting	9
FORMATO DE RESPUESTA.....	10
1. Forma de presentar su oferta	10
2. Preguntas para la agencia	10
3. Precios	14
RÉGIMEN JURIDICO DEL CONTRATO	14
REQUISITOS PARA PODER PRESENTAR PROPOSICIONES	14
PRESENTACIÓN DE OFERTA	15
DOCUMENTACION A PRESENTAR.....	16
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	16
1. Valoración objetiva de precios (total de 50 puntos)	16
2. Valoración cualitativa (total 50 puntos)	16
CONTRATO y PROTECCION DE DATOS.....	17
Anexo 2 VOLUMEN DE ACTIVIDAD.....	18
Anexo 3 DETALLE PROCESO DE VIAJES Y FACTURACIÓN	19
Anexo 4 ACUERDO NIVEL DE SERVICIO.....	24
Anexo 5 PREGUNTAS A LA AGENCIA.....	25
Anexo 6 PRECIOS Y PREGUNTAS TÉCNICAS	26
Anexo 7 DATOS IDENTIFICACION	27
Anexo 8 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	28
Anexo 9 PROPOSICION ECONÓMICA	29

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

ACLARACIONES E INTERPRETACIONES

Las agencias interesadas podrán solicitar las aclaraciones e interpretaciones que estimen convenientes sobre este documento y hasta el vencimiento del plazo de presentación de ofertas en el mail compras@cruzroja.es.

No se hará interpretación oral de ningún documento.

Si como resultado de una aclaración o modificación en los documentos de esta convocatoria surgiesen cambios sustanciales, CRE podrá otorgar una ampliación del plazo para la presentación de las ofertas. Lo que, en su caso, se comunicaría a través de e-mail a todas las empresas participantes conocidas.

SOBRE CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Cruz Roja Española (en adelante, "CRUZ ROJA" o "CRE") es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Asuntos Sociales (hoy, Sanidad, Consumo y Bienestar Social), ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España sea parte, al Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, a sus estatutos establecidos por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española, a la legislación que le sea aplicable, y a sus propias normas internas.

Cruz Roja se rige por los siete Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja: HUMANIDAD, IMPARCIALIDAD, NEUTRALIDAD, INDEPENDENCIA, CARÁCTER VOLUNTARIO, UNIDAD Y UNIVERSALIDAD.

OBJETO Y ALCANCE

Como parte de su actividad, Cruz Roja Española requiere de un Servicio de Agencia de Viajes y Eventos con altos criterios de calidad.

Por ello, hemos iniciado un proceso para seleccionar la agencia que prestará este servicio en los próximos años. El deseo es iniciar una colaboración con una empresa competitiva, eficiente, integrada con las operaciones de Cruz Roja Española y que sea capaz de aportar mejoras significativas al servicio.

El alcance de este servicio es la gestión completa de todos los viajes de Cruz Roja Española (avión, hotel, tren, coches de alquiler, y el resto de los servicios descritos en este documento), así como la gestión de los eventos que Cruz Roja Española realiza como parte de su actividad.

El alcance también incluye el asesoramiento en cuestiones técnicas y la mejora continua sobre todos los procesos de petición, búsqueda, gestión y facturación del propio servicio.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

El objeto de este documento es:

1. Describir las condiciones del Servicio de Agencia de Viajes y Eventos para Cruz Roja Española.
2. Indicar con precisión a las agencias la forma de presentar sus propuestas de precios y condiciones técnicas y económicas.
3. Explicar los criterios que Cruz Roja Española seguirá para adjudicar el servicio.

DESCRIPCION DEL SERVICIO Y LA NECESIDAD

1. Volumen de actividad estimado

El consumo de viajes de un año normal en CRE se estima cercano a los 3.000.000 €, y se describe en detalle en el Anexo 2.

2. Proceso actual de petición de viajes y de facturación *Detalle en Anexo 3*

- a. Se aprueba la pertinencia del viaje (en la herramienta AV)
 1. 1º aprueba la Dirección del Departamento
 2. 2º aprueba el presidente / secretario o coordinador
 3. Esto se hace para TODOS los viajes
- b. Llega el correo a las Responsables de Viajes (en todas las provincias hay Responsables de Viajes – No hay centralización de las solicitudes de viaje)
- c. Los responsables de viajes envían por mail a la agencia la AV – Autorización de Viajes
 1. Si falta algún dato, lo añaden al mail
 2. Es importante que la agencia en su propuesta contemple fórmulas alternativas para ejecutar estos pasos B y C descritos arriba (envío de viaje aprobado a la agencia) de forma más automática. Se debe tener en cuenta que la información contenida en la AV es a menudo modificada por necesidades del viajero, lo que genera mucha comunicación a través de emails entre la agencia, responsables de viajes y viajero. Sería deseable que estas actualizaciones se realizasen de forma que el intercambio de emails y la carga de los responsables de viaje se redujesen al máximo.
- d. La agencia devuelve a CRE varias alternativas
 1. Si la alternativa encaja con las necesidades del viaje, y de la política, basta con una sola alternativa. De esta forma, la agencia es garante de la política.
 2. Si no encaja en política, o el precio es muy alto, la agencia propone varias opciones.
 3. Si se trata de tren, y el horario es válido, la agencia emite el billete directamente.
 4. Si es avión, la agencia pide confirmación.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

- e. Responsables de Viajes :
1. Deciden entre las alternativas propuestas por la agencia.
 2. Son también garantes del cumplimiento de la política.
 3. Confirman la opción elegida a la agencia.
 4. La agencia entonces reserva los billetes.
- f. La agencia envía billetes al destinatario final (viajero)
1. Los billetes o bonos de hotel deberían ser enviados por email, y también en algún tipo de aplicación en el móvil del viajero, o recuperables on-line
- g. El viajero utiliza los billetes.
- h. La agencia envía la factura.
1. Por necesidades de justificación del gasto son necesarias una factura por trayecto y por persona, y que las facturas vengán selladas.
Además, la factura debe incorporar un campo libre que contenga el nombre del programa, si lo hubiera.
- i. CRE contabiliza las facturas. Desde 1 de marzo de 2022 se necesita:
4. Facturas desglosadas:
 - Una factura para cada Vuelo/Hotel/Tren.
 - Una factura por persona.(* En grupos, una factura, pero debe aparecer el nombre de todas las personas
 5. Factura electrónica (PDF firmado electrónicamente), que CRE introduce manualmente en el ERP, y que va avanzando por la cadena de aprobación hasta validación completa y contabilización final
(* Existen planes para integración de todas estas facturas en el ERP (Oracle), al menos para que haga una carga masiva.
- j. **Justificación.** CRE por política interna, debe justificar todos los gastos a sus financiadores. Por tanto, es necesario que la agencia tenga capacidad para responder a las peticiones de facturas físicas, y compulsas del pago, con plazo de entrega todos los lunes (para viajes realizados la semana anterior)
- k. **Medio de Pago**
1. En Oficina Central el pago se hace a través de VISA virtual (para medio de transporte) y Transferencia al final de mes (para alojamiento y alquiler de coche). La agencia debe valorar y proponer a CRE si es aconsejable pagar todo con tarjeta virtual (y proponer el tipo de tarjeta de VISA) o si pagar todo con transferencia.
 2. En la Red Territorial se realiza transferencia a demanda, o semanal. Está previsto homologarlo al procedimiento de la Oficina Central.

3. Servicio de EVENTOS

CRE realiza muchos eventos a través de la agencia. Los departamentos de CRE facilitan las necesidades que las Responsables de Viajes trasladan a la agencia para que esta ofrezca varias opciones.

Estas opciones son valoradas por las Responsables de Viajes, que pueden visitar las localizaciones propuestas para el evento para así para tomar una decisión más informada.

La información requerida por CRE en las propuestas de las agencias es la descrita en el siguiente formulario:

FORMULARIO INFORMACION EVENTOS

- a. Número de personas
- b. Tipo de Venue
 - 1. Hotel
 - 2. Espacio Creativo
 - 3. Otros
- c. Fecha del evento
- d. Horario del evento
- e. ¿Necesidad de coffee break?
- f. ¿Necesidad de lunch?
- g. ¿Necesidad de cena?
- h. ¿Necesidad de material audiovisual?
- i. ¿Necesidad de alojamiento?
 - 1. Tipo de habitación y régimen
- j. ¿Necesidad de traslado?
- k. ¿Necesidad de material de producción?
 - 1. Corpóreo
 - 2. Roll – up
 - 3. Vinilos
 - 4. Pared trasera
 - 5. Otros
- l. Otros

Normalmente la agencia facilita posibles lugares para efectuar el evento. CRE visita los distintos sitios que nos han facilitado, junto a los responsables del evento.

Una vez acordado el lugar, se pide política de cancelación y se intenta ajustar el evento a las condiciones que hagan incurrir lo menos posible en gastos o cancelaciones.

A los eventos suelen asistir el equipo del departamento solicitante, y las Responsables de Viajes/Eventos para supervisar. Dependiendo de la magnitud, también debe asistir un coordinador de la Agencia.

Algunos eventos son contratados directamente desde el Departamento usuario. También ocurre esto en espacios que CRE utiliza de forma habitual.

4. **SLA (acuerdo de nivel de servicio)** **Detalle en Anexo 4**

El nivel de servicio demandado es el siguiente:

a. **Atención de llamadas en horario comercial**

1. Tiempo máximo de atención de llamada 20 segundos
2. Llamadas sin respuesta: máximo 5%

b. **Servicio de atención a urgencias 24 horas, 7 días a la semana.** Es importante que este servicio sea lo suficientemente operativo para solucionar problemas y descargar de trabajo a los responsables de viaje de CRE. Que disponga del perfil de cada viajero y la política de viajes de CRE para no depender de las Responsables de Viajes.

1. Llamadas sin respuesta: 0%
2. Tiempo máximo de atención de llamada: 30 sg
3. Email respondidos antes 30 minutos desde fecha de envío: 100%

c. La agencia debe **bloquear los billetes 48 horas** en el caso de viajes internacionales, para dar tiempo a que Cruz Roja Española obtenga los visados correspondientes. Si no son necesarios visados el tiempo de bloqueo debe ser de 24 horas mínimo.

d. Envío del **reporte mensual** antes del día 10 del mes siguiente (ver apartado Reporting)

El incumplimiento de SLA en un mes dará derecho a Cruz Roja Española a percibir una indemnización sobre valor de facturación del mes en el que se produce el incumplimiento, según se describe en Anexo.

5. **Política de viajes**

A continuación, se describe la política que se está aplicando en CRE. Es una política "de facto" que no está oficializada. Responsables de Viajes son los garantes de la Política.

Se espera de la Agencia que en su propuesta desarrolle esta política y durante el contrato colabore en su cumplimiento.

Vuelos

- a. Los vuelos serán siempre en clase turista, no importa la duración. Reservas en Business class y upgrades no están permitidas.

- b. Se deberá obtener una cotización aérea por parte de la agencia de viajes antes de realizar una reserva.
- c. Los trabajadores deben intentar reservar los billetes con una antelación de 14-30 días.
- d. Los viajeros podrán obtener puntos a través de los programas de fidelización de las aerolíneas. En cualquier caso, estas membresías no deben afectar a la hora de seleccionar el vuelo ya que puede incrementar el gasto de CRE
- e. Los trabajadores no deben aceptar “overbookings voluntarios” a cambio de compensaciones económicas

Hoteles

- a. Se deberá obtener una cotización de hotel por parte de la agencia de viajes antes de realizar una reserva
- b. Se deberá reservar siempre una habitación estándar. Solo se podrán aceptar upgrades en los casos que no conlleve coste extra o que encaje en la política máxima de gasto por noche.
- c. Serán considerados como gastos de viaje: Internet en el hotel, propinas justificadas y parking.
- d. No serán considerados como gasto de viaje:
 - 1. Servicio de habitaciones
 - 2. Servicios de entretenimiento
 - 3. Cargos del minibar
 - 4. Servicio de Lavandería (salvo estancias de 4 o más noches)
- e. Importes máximos
 - 1. NACIONAL: IMPORTE ALOJAMIENTO 85-100€
 - 2. INTERNACIONAL: 130-150€

Coches de alquiler / Trenes

- a. Se deberá obtener una cotización de coche de alquiler por parte de la agencia de viajes antes de realizar una reserva
- b. La clase máxima de reserva es “B”.
- c. Las tarifas incluirán los seguros necesarios para el alquiler, y no se deberá contratar ningún seguro extra en el mostrador.
- d. Multas de tráfico y multas de aparcamiento no serán considerados como gastos de viaje.

Cabify / Taxi / Metro / Traslados

Se deja a criterio de los empleados el uso del medio de transporte que se considere más adecuado por su parte. CRE espera que los trabajadores hagan un uso razonable de los medios que les proporciona la empresa (Cabify/Uber) y que, en la medida de lo posible, utilicen el transporte público para desplazarse si se encuentran dentro del área metropolitana de la ciudad.

En cualquier caso, la prioridad es siempre la seguridad y la puntualidad a la hora de cumplir con las reuniones de trabajo.

Uso vehículo particular

En el caso de que un trabajador tenga que usar su coche por motivos de trabajo, CRE reembolsará el coste por kilometraje de acuerdo con las tablas disponibles en el servidor.

Estas tablas serán actualizadas constantemente con las actualizaciones de la AEAT. Peajes, ferrys, parkings, etc., que se tengan que pagar durante el uso del coche por motivos de trabajo, también serán gastos justificables.

Multas de tráfico/aparcamiento y otros gastos, no serán justificables.

Gastos de viaje no reembolsables

Los siguientes gastos en los que pueda incurrir el viajero no serán reembolsados en ningún caso por CRE

1. Compras a bordo del avión / Tarifas business o upgrades.
2. Recargos por exceso de equipaje.
3. Cuidado de niños / bebés.
4. Viaje de mascotas.
5. Productos de aseo o ropa comprada durante el viaje.
6. Fees de pertenencia a clubs de aerolíneas / salas / Aeropuertos
7. Cargos extras indebidos en los hoteles, del tipo películas o bebidas del minibar.
8. Lavandería y planchado.
9. Multas por conducción negligente (velocidad, aparcamiento...etc.).
10. Clase Preferente / Primera / Club en trenes.
11. Cambios en los billetes aéreos sin previa autorización por escrito de la empresa.

Servicio emergencias 24H

Los viajeros disponen de un servicio de emergencias 24H de las agencias. Deben usarlo solo en los casos estrictamente necesarios y, en la actualidad, se solicita siempre a través de viajes@cruzroja.es.

En la actualidad solo se permite el contacto directo de los viajeros con el servicio de emergencias 24H en los casos de extrema emergencia.

6. Necesidades de Reporting

El reporting es una actividad fundamental para CRE. Las necesidades de reporting mínimas son las siguientes

- a. Indicadores de número de viajes y de gasto en euros para los siguientes puntos

1. Viajes fuera de política
 2. Antelación de reserva del viaje
 3. Uso de billetes de avión según los horarios de vuelos
 4. Información de ahorro renunciado tanto en euros como en CO2
- b. “Ahorro renunciado” por viaje o reserva, medido como opción elegida comparada con la opción más barata.
- c. Toda la información debe ir desglosada por los distintos departamentos de Cruz roja para facilitar la comparativa interna
- d. El reporte incluirá el cálculo de la Huella de Carbono CO2 desglosada por viaje, en el mismo reporte mensual

FORMATO DE RESPUESTA

1. Forma de presentar su oferta

La propuesta de la agencia se debe realizar de la siguiente manera:

- a. **Contestar a las preguntas del apartado “Preguntas para la Agencia”,** a continuación, en este mismo documento. La contestación a estas preguntas puede hacerse en un documento Word. La contestación a cada pregunta debe ser clara y concisa, y dar respuesta a las necesidades planteadas.
- b. **Rellenar la plantilla de precios del formato Excel** adjunto a este pliego. Los precios se solicitan en dos opciones:
 1. **Precios en el caso de que se implemente una tarjeta de pago.** En este caso el precio también debe incluir el rappel correspondiente a esa tarjeta de pago.
 2. **Precios en el caso de que no se implemente una tarjeta de pago.** En este caso el precio, lógicamente, no incluirá ningún rappel por tarjeta de pago.
- c. **Trasladar en Excel adjunto la contestación a las preguntas del apartado “Preguntas para la agencia” de una forma sintética y resumida** (lógicamente, será un resumen de la respuesta planteada en el documento Word descrito arriba en el punto 1).

2. Preguntas para la agencia *Detalle Anexo 5*

La contestación a este pliego de condiciones consistirá en respuestas lo más breve y de la forma más concreta posible a las siguientes preguntas. A partir de estas contestaciones se llevará a cabo la valoración de los criterios de adjudicación.

- a. Referencias en Business Travel. Aporte referencias de al menos tres organizaciones similares a CRE en las que ha prestado el servicio de gestión de viajes en los últimos dos años. Si es posible, aporte una persona de contacto para que podamos comprobar esa referencia.
- b. Referencias en gestión de eventos. Aporte referencias de al menos tres organizaciones similares a CRE en las que ha prestado el servicio de gestión de viajes en los últimos dos años. Describa la tipología de eventos gestionados, lo más similares a los eventos de CRE. Si es posible, aporte una persona de contacto para que podamos comprobar esa referencia.
- c. Política de viajes.
 1. ¿Cómo garantizará el cumplimiento de la política actual?
 2. ¿Qué mejoras puede aportar en este momento a la política de viajes teniendo en cuenta la idiosincrasia de CRE? ¿Qué beneficios puede haber en esas mejoras teniendo en cuenta la calidad de servicio para el viajero, visibilidad del gasto y control de los costes?
- d. Mejoras al proceso de petición y aprobación de viajes
 1. Mejoras en general
 2. En particular, haga propuestas para ejecutar de forma más automática los pasos b y c descritos arriba en el punto “Proceso actual de petición de viajes” (correos con viajes aprobado que llegan a las Responsables de Viajes y luego a la agencia). Tener en cuenta que la información contenida en la AV es a menudo modificada por necesidades del viajero, lo que genera mucha comunicación a través de emails entre la agencia, responsables de viajes y viajero. Lo óptimo sería que estas actualizaciones se realizasen de forma que el intercambio de emails y la carga de los responsables de viaje se redujesen al máximo.
- e. Tarifas
 1. ¿Cómo gestionan el logro de tarifas “best available rate” de forma que el viaje sea lo más económico posible para CRE?
 2. Describa la proactividad de su propuesta y su empresa a la hora de gestionar el ATP (Average Ticket Price) ¿Plantea algún tipo de SLA y penalizaciones/bonificaciones para comprometerse con este punto? Conteste si/no y describa su propuesta.
 3. Explique cómo piensa optimizar los hoteles, tanto en precio como en calidad
 4. Explique su modelo de ingresos en hoteles. Si es "hotel comisionable", explique la comision media que percibe, y si tiene otros modelos alternativos.
- f. SLA del servicio
 1. ¿Cómo gestionan el cambio de billetes Last Minute para lograr las mejores tarifas para CRE? Estos cambios, ¿mantienen todas las condiciones del billete inicial – es lo que deseamos?
 2. IMPORTANTE: ¿Son capaces de aguantar la reserva del billete el tiempo suficiente para la obtención del visado en viajes internacionales– 48h?

3. En viajes internacionales complejos donde son necesarias escalas y tiempos de espera en aeropuertos, ¿cómo puede garantizar a CRE que disponen de personal experto y que puede prestar el máximo asesoramiento a los viajeros?
 4. ¿Cómo gestiona y asegura el servicio de emergencias 24 x 7? ¿Puede asegurar que el Servicio de Emergencias puede ejecutar todas las operaciones habituales del servicio?
- g. Equipo
1. ¿Qué equipo estará al cargo del servicio por parte de la agencia? especificar número de personas y formación de estas.
 2. Aportar el currículum de la persona líder del equipo.
 3. Es importante que las personas servicio estén adecuadamente formadas para prestar el servicio que demandamos (en especial los viajes internacionales complejos)
- h. Gestión del cambio. La agencia describirá las fases para asumir el servicio en caso de que resulte adjudicatario. Haga un cronograma y describa los recursos que necesita por parte de CRE.
- i. Negociación con hoteles y aerolíneas
1. Describa su política de acuerdos con agencias en cada uno de los apartados de viajes (aerolíneas, hoteles, tren), y como CRE puede beneficiarse de ellos
 2. La agencia describirá si tiene experiencia en negociación con hoteles y aerolíneas, y si esta experiencia incluye la negociación de tarifas o condiciones especiales (garantía de reservas, colaboración en forma de donaciones) de estas agencias con entidades como CRE.
- j. Mejoras sobre el proceso de facturación. Describa las mejoras propuestas sobre el proceso de facturación que disminuyan la carga administrativa manteniendo los requerimientos de compliance
- k. Forma de pago. Describir opciones propuestas para mejorar la forma de pago actual por transferencia (opciones tipo tarjetas Amex o Diners). Este es un aspecto fundamental y las agencias deben hacer énfasis en explicar las ventajas que tiene pasar a esta forma de pago.
1. Capacidad de conciliación
 2. Ventajas en eficiencia y en procesos de contabilidad
 3. Seguridad de estas tarjetas,
 4. Rebate en % y sobre qué conceptos de gasto
 5. Seguro de viajero incluido, número de viajeros cubiertos y características. Comparación con los seguros actuales.
- l. Seguro del viajero. Describir posibilidades de implantar un seguro del viajero a través de los medios de pago o bien a través de otro medio.
- m. Gastos. Describir la posibilidad de integración de herramientas de gestión de notas de gasto. Describir brevemente las ventajas, el coste, el tiempo para ponerlo en marcha y los recursos necesarios por parte de CRE.

- n. Reporting
1. ¿Con qué herramientas y capacidades de reporting cuenta?
 2. La agencia indicará si los datos son en tiempo real o debe hacer el informe con una periodicidad mensual
 3. La agencia indicará si el informe cuenta con propuestas de mejora incorporadas
- o. Tecnología. ¿Qué tipo de tecnología puede aportar al contrato para mejorar la experiencia del viajero, o en general la prestación del servicio? ¿Qué coste tienen esas herramientas? ¿Qué recursos son necesarios por parte de CRE para implantarlas?
- p. Herramientas de tracking de viajeros /perfil del viajero
1. ¿Qué herramientas tipo ISOS tiene disponibles para mejorar la seguridad del viajero teniéndolo localizado para poder prestarle ayuda en situaciones de emergencia?
 2. ¿Es capaz de guardar la configuración de las opciones preferidas para estos viajeros en estas herramientas?
 3. ¿Cuál es el coste estas herramientas para CRE?
- q. Otros factores diferenciales. Explique cualquier otro factor diferencial no incluido anteriormente y que desee poner en valor ante CRE.
- r. Mejoras propuestas por la agencia. Las agencias propondrán palancas de mejoras específicas en el siguiente formato:
1. Descripción de la palanca de mejora
 2. Descripción y evaluación del valor para CRE.
 3. Acciones concretas que desarrollar
 4. Plazo de tiempo en el que CRE obtendrá los beneficios de la mejora
 5. Recursos necesarios por parte de CRE
 6. Coste
- s. Apoyo en situaciones de emergencia
1. Por la propia naturaleza de CRE, se producen situaciones de emergencia en la que se espera de la agencia de viajes que colabore aportando disponibilidad de recursos para gestionar las reservas de grupos de afectados por dichas emergencias.
 2. La agencia describirá su disponibilidad de recursos (tanto humanos, como técnicos y de agencias, hoteles, capacidad de reserva etc.) tiene para estos trabajos extraordinarios, y su compromiso de ponerlos a disposición de CRE si la emergencia lo demanda.
- t. Equipo y experiencia en gestión de eventos
1. La agencia describirá el equipo que asignará al servicio de gestión de eventos de CRE. Se valorará especialmente que se aporten currículums y experiencia de las personas que finalmente presten el servicio.
 2. CRE espera un tipo de interlocución profesional y conocedora del mundo de los eventos, capaz de asesorar a las responsables de CRE en la elección de salas, menús, coordinación del evento etcétera.

3. La agencia describirá su proceso de gestión de eventos desde el surgimiento de la necesidad por parte de CRE
4. La agencia describirá el valor añadido que puede aportar a la gestión de eventos de CRE

Estas preguntas están también enumeradas en el Excel adjunto a esta oferta, según expresa el Anexo 5.

3. Precios

Los precios que deberá proporcionar La agencia están descritos en el Excel adjunto a esta oferta, según expresa el Anexo 5.

RÉGIMEN JURIDICO DEL CONTRATO

El contrato tiene, a todos los efectos, la consideración de contrato privado. Se regirá por lo establecido en sus propios términos y en los documentos anexos que lo integran que revestirán asimismo idéntico carácter obligacional, y subsidiariamente por lo dispuesto en el presente documento junto con los anexos que lo conforman que fuesen de aplicación, y en defecto de prescripción en los anteriores por las disposiciones del ordenamiento jurídico que fuesen de aplicación.

El desconocimiento de los términos del contrato que pudiera suscribirse, de las instrucciones que se dicten en su ejecución, de los términos de referencia, o de la regulación que sea aplicable, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Las empresas aceptan de forma expresa su sumisión a la legislación territorial que corresponda por razón del lugar al que se adscriba el suministro, y a lo establecido en la documentación anteriormente citada, sin perjuicio de la sumisión a la jurisdicción ordinaria de los juzgados y tribunales de Madrid capital, en las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de este suministro.

La adjudicataria se obligará al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad, de las disposiciones vigentes sobre relaciones laborales, Seguridad Social, en materia impositiva, protección de datos de carácter personal y cualquier otra de carácter general o sectorial cuya observación se establezca con carácter imperativo.

REQUISITOS PARA PODER PRESENTAR PROPOSICIONES

Podrán presentar proposiciones las empresas del sector. La actividad objeto de la contratación ha de estar comprendida en los fines, objeto o ámbito de actividad.

La empresa que resultase adjudicataria queda obligada a homologarse en su mayor grado como proveedor de Cruz Roja en portal habilitado al efecto, comprometiéndose a aportar, al menos, la siguiente documentación:

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

- a. CIF empresa
- b. Titularidad cuenta bancaria
- c. Declaración de compatibilidad, comprometiéndose a respetar el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CRE, que comprende el compromiso de respeto a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS
- d. DNI representante legal
- e. Poder de representación
- f. Escritura constitución o modificación debidamente inscrita en el Registro Mercantil
- g. En caso de profesional independiente, documentación que acredite estar habilitado para la actividad para la que presenta oferta, en sustitución de los dos anteriores
- h. Certificado de estar al corriente de pagos en la Administración Tributaria y en la Seguridad Social

<https://proveedores.cruzroja.es/>



La presentación de los documentos descritos, a través del registro en el portal de proveedores, se considerará requisito esencial para su contratación, de modo que, en caso de no producirse, se invalidará automáticamente su adjudicación/contratación, al tratarse de una obligación contractual esencial.

PRESENTACIÓN DE OFERTA

La presentación de ofertas implica la aceptación de las condiciones del presente documento. A tal efecto la oferta que se proponga deberá plantearse de acuerdo con el modelo que se adjunta como **Anexo 9** y revestirá carácter vinculante.

Asimismo, se presentará declaración responsable suscrita por persona con capacidad bastante para representar a la empresa, y en los términos previstos en el **Anexo 8**, manifestando reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

Las proposiciones se enviarán firmadas en formato digital al correo electrónico compras@cruzroja.es hasta las **15 horas del día 3 de junio de 2022**.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

No se admitirán ofertas que se presenten una vez transcurrido el plazo habilitado para ello.

DOCUMENTACION A PRESENTAR

1. Anexo 6 PRECIOS Y PREGUNTAS [Acceso a Anexo 6 formato editable](#)
2. Anexo 7 DATOS DE CONTACTO [Acceso a Anexo 7 formato editable](#)
3. Anexo 8 DECLARACION RESPONSABLE [Acceso a Anexo 8 formato editable](#)
4. Anexo 9 PROPOSICION ECONOMICA [Acceso a Anexo 9 formato editable](#)

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La puntuación de las propuestas consta de 2 partes:

1. Valoración objetiva de precios (total de 50 puntos)

$\text{Puntos} = \text{Puntuación Máxima} \times (\text{Importe oferta menor cuantía} / \text{Importe Oferta criterio valorado})$

Esta valoración se hará sobre el Importe de oferta calculado en el archivo Excel adjunto descrito en el Anexo 5

2. Valoración cualitativa (total 50 puntos)

La valoración cualitativa se hará puntuando con los siguientes baremos cada una de las preguntas relacionadas en el apartado “Preguntas para La agencia”, según el siguiente criterio:

- a. **1 punto** → Baja calidad percibida en la propuesta, o la misma cumple con muy pocos requerimientos demandados, o hay falta de claridad que generan dudas sobre la respuesta.
- b. **3 puntos** → La propuesta meramente cumple con lo que se demanda, sin aportar ninguna calidad o ventaja adicional.
- c. **5 puntos** → La propuesta cumple totalmente con los requerimientos demandados y además destaca por su calidad, compromiso y claridad, ausencia de riesgos y costes ocultos, y encaje con las necesidades.

En el archivo Excel del Anexo 5 se detallan los pesos otorgados a cada pregunta.

CONTRATO y PROTECCION DE DATOS

Tras la presentación y validación de la documentación, se formalizará contrato con la/s empresa/s seleccionada/s.

El contrato estará sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de **protección de datos** y ajustará su contenido al del presente documento, cuyas cláusulas se consideran parte integrante del mismo.

D. Leopoldo Pérez Suárez
Secretario General Cruz Roja Española

Anexo 2 VOLUMEN DE ACTIVIDAD

El siguiente archivo describe el volumen de actividad y número de transacciones aproximado en CRE.

Refleja la situación actual de viajes y es un indicativo de la situación futura. Aun así, La agencia debe tener en cuenta que el patrón de viajes de CRE puede cambiar debido a la propia idiosincrasia de su actividad

Gasto por Producto

ene 2021 - dic 2021		
Producto	Consumo	Operac.
BILETAJE AEREO NACIONAL	1.635.379	10.424
BILETAJE AEREO EUROPA	19.860	54
BILETAJE AEREO INTERNACIONAL	150.407	317
BILETAJE FERROCARRIL NACIONAL	164.760	3.328
HOTELES INTERNACIONAL	5.314	71
HOTELES EUROPA	1.219	12
HOTELES NACIONAL	142.844	964
ALQUILER DE VEHICULOS	2.245	20
EVENTOS Y RESTO DE PRODUCTOS NO-BILETAJE	974.031	no aplica
TOTAL	3.096.059	15.190

Resumen Millas - CO2

Producto	Millas	KgCO2
Avión	10.170.364	2.593.443
Tren	633.293	47.497

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 3 DETALLE PROCESO DE VIAJES Y FACTURACIÓN

PROCESO DE VIAJES

Se recibe **Autorización de Viaje (AV)** de la aplicación de viajes, una vez está autorizado por el Director/a del Departamento que lo solicita

v.cruzroja.es/gastosviaje/nuevaSolicitud.do

Inicio >> Menu >> Nueva Solicitud Ir al menú Ir a acceso Cerrar sesión

Laura Montes Diaz

■ **Datos de la Solicitud**

Datos Generales					
Nombre y Apellidos: Laura Montes Diaz					
Motivo: <input type="text"/>					
F. Salida: <input type="text"/>	H. Salida: <input type="text"/>	F. Regreso: <input type="text"/>	H. Regreso: <input type="text"/>		

Datos del Trayecto					
Or. Nacional: MADRID	Or. Internacional: SELECCIONE ORIGEN...	Dest. Nacional: <input type="text"/>	Dest. Internacional: SELECCIONE DESTINO		
Transporte: VEHICULO DE CRE AVION TREN VEHICULO ALQUILER	Kms. Recorrer: <input type="text"/>	Ciudad Origen Internacional: <input type="text"/>	Ciudad Destino Internacional: <input type="text"/>		
Alojamiento: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	Seguro: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No				

Anticipo

Datos del Anticipo					
Concepto: SELECCIONE CONCEPTO	Entrega a justificar: <input type="text"/>	Moneda: EURO	Cambio: <input type="text"/>	Total: <input type="text"/>	€

Estructuras Contables								
Datos EECC								
Alias: <input type="text"/>	Compañía: 1	Oficina: 00000	Unidad: 68	Proyecto: 38101	Fuente: E23	Cuenta: 4560000421	%: 100.0	F. Exceso: -453561.1 <input checked="" type="checkbox"/>

Comentarios:

Guardar Enviar

Alojamiento y transporte en solicitud de viaje - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Acrobat ¿Qué desea hacer?

Eliminar Responder Responder a todos Reenviar

Eliminar Responder

INTERES Al jefe Correo electrón... Listo

Mover Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Zoom Enviar a OneNote

Eliminar Responder

Pasos rápidos Etiquetas Edición Zoom OneNote

mi. 26/01/2022 15:05

portal@cruzroja.es

- Alojamiento y transporte en solicitud de viaje

Para 00 DSG-Viajes

Mensaje reenviado el 27/01/2022 7:32.

Estimado usuario/a,

El usuar. ha enviado la solicitud de viaje **202201000003924**

Dicha solicitud ha sido aprobada por el director de departamento y se solicita:

Trayecto: MADRID a SEVILLA (SEVILLA)
Fecha de salida: 01/02/2022 21:00
Fecha de regreso: 02/02/2022 17:30
Se solicita: alojamiento y transporte en tren

Pulse el link para acceder al informe de la solicitud: [Informe de la solicitud](#)

Puede acceder a la aplicación haciendo clic en [Gestión de Gastos de Viaje](#)

No conteste a este correo, ésto es un envío automático de la aplicación de Gestión de Gastos de Viaje.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El **Código de Conducta** de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

AV – Este número es automático cuando realizan la solicitud y es importante que aparezca en la facturación. Los primeros 4 dígitos son el año, los dos siguientes es el mes y por último el número de registro de ese viaje – 202201000003924

NOMBRE Y APELLIDOS – Estos datos son de la persona que solicita el viaje, que no siempre es la que viaja, cuando es diferente, lo suelen detallar en MOTIVO o en COMENTARIOS.

NIE – El DNI de la persona que solicita el viaje, no de la persona que viaja, que se detalla en MOTIVO o en COMENTARIOS.

ESTRUCTURA CONTABLE (EC) – Esta información es muy importante que aparezca en la facturación

ORIGEN – Desde donde comienza el viaje

DESTINO – A dónde quiere viajar

FECHA DE SALIDA – Día en que quiere viajar

HORA DE SALIDA – Horario en que quiere viajar.

FECHA DE REGRESO – Día en que quiere regresar

HORA DE REGRESO - Horario en que quiere viajar.

ALOJAMIENTO – Si necesita o no hotel

MEDIO DE TRANSPORTE – Si necesita que el viaje sea en avión, tren, autobús, barco, coche de alquiler...etc.

Una posible mejora es incluir en la AV el número de móvil de la persona que viaja, al igual que su email. De esta forma estaría informado el pasajero en el momento, desde la agencia o la compañía, de cualquier tipo de cambio del billete, cancelación, incidencias...etc.

La Agencia manda opciones para que nosotros lo valoremos. Si la reserva encaja con los horarios de autobuses o trenes solicitados, directamente se envía billete emitido.

Sin embargo, en aviones el procedimiento es diferente. La agencia envía reservas, que necesitamos que se mantengan tiempo activas. Esto es debido a que muchas veces, antes de aprobarlas, el viajero tiene que solicitar visado, y si luego no coincide el billete final con el billete de la reserva, el visado no les sirve y pueden tener problemas.

Los tiempos que tenemos para aprobación hay veces que son de un día para otro, por la diferencia horaria del resto de países, esto es importante que las reservas no se pierdan, porque si no habría que volver a solicitar autorización y se demoraría mucho la emisión del billete.

Solicitados a la Agencia la emisión del billete o reserva del alojamiento, nos lo envían y cerramos el viaje

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	1	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	DEPARTAMENTO	ITINERARIO	MEDIC	SALIDA	REGRESO	HOTEL	AV	EC	SOLICITADO PO	ARCHIVADO
386	X	09/06/2021		GI	PAUP-SANTO DOMINGO AVION		09/10/2021			202105000000286	03-70119-PC8		RVI
387	X	09/06/2021		IS	LAS PALMAS-ZARAGOZA AVION		30/06/2021			202106000000431	33.09204.104		
388	X	09/06/2021		IS	LAS PALMAS-ZARAGOZA AVION		30/06/2021			202106000000431	33.09204.104		
389	X	10/06/2021		CRJ	TENERIFE-MADRID-TENIAVION		25/06/2021	27/06/2021		202106000000436	12.26100.E05		
390	X	10/06/2021		SOS	MADRID-YAMENA-MAD AVION		27/06/2021	07/07/2021		202106000000346	03-80009-156		
391		13/06/2021		CI	DAR ES SALAAM-MADRI AVION		13/06/2021	20/06/2021		202106000000477	05 281 156		
392		25/06/2021		CRJ	TENERIFE-MADRID-TENIAVION		25/06/2021	27/06/2021		202106000000437	12.26100.E05		
393		25/06/2021		CRJ	ARENAS DE SAN PEDRO, ALOJAMIEI		25/06/2021	27/06/2021	SI	202106000000438	12.26100.E05		CRJ
394		27/06/2021		SOS	NOUATCHOCK-YAMENA AVION		27/06/2021			202106000000343	03-80009-156		EMERGENCIAS
395		27/06/2021		SOS	DAKAR-YAMENA-DAKAR AVION		27/06/2021	07/07/2021		202106000000345	03-80009-156		EMERGENCIAS
396	E	04/07/2021		CI	SENEGAL-MADRID AVION		04/07/2021			202106000000443	03.70159.E48		
397	E	04/07/2021		CI	SENEGAL-MADRID MALETA		04/07/2021			202106000000443	03.70159.E48		

FACTURACIÓN

Llega a CRE la factura de la agencia



Se graba en la aplicación de gastos, adjuntando, escaneada, la factura, firmada y sellada.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Factura de Gastos

Nº Liquidación	G99999F2022010460								
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACIÓN									
Nombre y Apellidos				Fecha Inicio	11/01/22	Fecha Fin	11/01/22	Estado	Contabilizada
Concepto	VUELO DE							MANILA-MADRID	
DATOS DE LA FACTURA									
Nº Factura									
Proveedor				Dirección	PPAL	Grupo de Pago	Proveedor		
Fecha	03/01/22	Importe	491,38	Descripción	VUELO DE		MANILA-MADRID	Nº Cuenta	
INFORMACIÓN ADICIONAL (INMUEBLES, FACTURAS RECTIFICATIVAS Y ADUANAS)									
Factura Inmueble	N			Factura Original					
Referencia Catastral				Situación Inmueble					
Clave fra. Rectificativa				Tipo Fra. Rectificativa	Nº Factura Rectificada				
DESGLOSE DE LA FACTURA									
Linea	Importe Base	Tipo IVA	Importe IVA	Tipo IRPF	Importe IRPF	Importe Total			
1		EXENTO	0,00	IRPF0%	0,00				
Fecha	Tipo Gasto	Cuenta	Detalle	Est. Contable	%	Importe	Código Nota		
03/01/22	GV- BILLETES INTERNACIONALES (62401)	6240100000	VUELO DE	99999.03.70155.P19	100		CONTABILIZADO		
Linea	Importe Base	Tipo IVA	Importe IVA	Tipo IRPF	Importe IRPF	Importe Total			
2	0,84	EXENTO	0,00	IRPF0%	0,00				
Fecha	Tipo Gasto	Cuenta	Detalle	Est. Contable	%	Importe	Código Nota		
03/01/22	GV- BILLETES INTERNACIONALES (62401)	6240100000	VUELO DE	99999.03.70155.P19	100	0,84	CONTABILIZADO		
Linea	Importe Base	Tipo IVA	Importe IVA	Tipo IRPF	Importe IRPF	Importe Total			
3	205,54	EXENTO	0,00	IRPF0%	0,00	205,54			
Fecha	Tipo Gasto	Cuenta	Detalle	Est. Contable	%	Importe	Código Nota		
03/01/22	GV- BILLETES INTERNACIONALES (62401)	6240100000	VUELO DE	99999.03.70155.P19	100		CONTABILIZADO		
Linea	Importe Base	Tipo IVA	Importe IVA	Tipo IRPF	Importe IRPF	Importe Total			
4	6,00	EXENTO	0,00	IRPF0%	0,00	6,00			
Fecha	Tipo Gasto	Cuenta	Detalle	Est. Contable	%	Importe	Código Nota		
03/01/22	GV- BILLETES INTERNACIONALES (62401)	6240100000	VUELO DE	99999.03.70155.P19	100		CONTABILIZADO		
COMENTARIOS									
11/01/2022 14:58:43	LIQUIDACION ENVIADA POR								
11/01/2022 15:02:32	LIQUIDACION APROBADA POR								
12/01/2022 14:34:06	LIQUIDACION APROBADA POR								
<p style="color: red;">Estructura CON presupuesto: 1.99999.6240100000.03.70155.P19</p> <p style="color: red;">Esta Factura no existe en otro periodo</p>									

El original firmado y sellado se envía a Dpto Económico, sellándolo con el número de AP que nos mandan en un listado Excel todas las semanas, con las facturas contabilizadas

En CRE se piden muchos cambios de billetes y de alojamiento, por este motivo siempre se intenta hacer reservas con opciones a cambio, con la menor penalización posible.

En los aviones, suelen ser tarifas ONG 's que no admiten cancelaciones, pero si cambios, con una mínima penalización más la diferencia de tarifa. En los Hoteles siempre se reserva para poder cancelar unos días antes, si la diferencia de precio no es considerable. A la larga esa pequeña penalización la amortizamos, ya que en CRE los cambios son frecuentes.

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 4 ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

Tema	Acuerdo de nivel de servicio	Fuente de la evidencia	Indicador	Puntos de penalización
Atencion	80% de las llamadas telefónicas respondidas antes de 20 sg	Reporte centralita de llamadas	>80%	1
Atencion	Llamadas perdidas	Reporte centralita de llamadas	<5%	1
Atencion	% de Email respondido antes de 4 horas laborables desde la fecha de envío	Auditoría mensual de la agencia / Reclamación elevada por CRE	>95%	1
Atencion	% Email para Usuarios vip y urgencias, respondido antes 30 minutos desde la fecha de envío	Auditoría mensual de la agencia / Reclamación elevada por CRE	100%	1
Calidad	% viajes con documentación de viajes correcta y completa acorde a los requisitos del viajero.	Auditoría mensual de la agencia / Reclamación elevada por CRE	>99%	2
Calidad	Valoración de Encuesta del Viajero semestral superior a 8	Encuesta realizada por la agencia a viajeros de CRE	> 8 puntos de media	4
Calidad	Resolucion de incidencias con Proveedores finales (Hoteles, Rent A car, Aerolíneas, etc) resueltas en 30 días	Auditoría mensual de la agencia / Reclamación elevada por CRE	95%	1
Calidad	Incidencias de facturación (Incidencias / Numero total de facturas)	Fichero de facturación / Reclamación elevada por CRE	<1%	2
Calidad	Solución de incidencias de facturación antes de 5 días	Fichero de facturación / OK de CRE	95%	1
Reportes	Fichero de facturación entregado en formato y fecha acordados	Fichero de facturación / Reclamación elevada por CRE	100%	1
Reportes	Reporte Mensual según formato acordado, antes del 10 de cada mes.	Envío del reporte	100%	1
Total				16
Cada punto equivale a un 0,1% de la facturación del mes			0,10%	
Penalización máxima			1,60%	

El SLA se mide de forma mensual y forma parte del Reporte Mensual de la Agencia

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 5 PREGUNTAS A LA AGENCIA

A continuación, se describen las preguntas para la agencia ya explicadas en detalle en puntos anteriores, con su ponderación de cara a la valoración técnica (esta información está también en el Excel del precios y preguntas del Anexo 5).

Respuesta a las preguntas del pliego

Conteste a las preguntas del pliego de forma EXPLICITA y BREVE en este fichero
Si lo necesita, desarrollos en un Word o presentación aparte

Número	Pregunta	Descripción	Respuesta Breve	2) Cálculo sobre base 100 (automático)
1	Referencia en Business Travel	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
2	Referencia en gestión de eventos	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
3	Políticas de viajes	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
4	Mejoras al proceso de petición y aprobación	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
5	Tarifas	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
6	SLA del servicio	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
7	Equipo	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
8	Gestión del cambio	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
9	Negociación con Hoteles y Aerolíneas	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
10	Mejoras proceso facturación	Ver descripción en el Word del Pliego		7,14%
11	Forma de pago	Ver descripción en el Word del Pliego		5,71%
12	Seguro del viajero	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
13	Gastos	Ver descripción en el Word del Pliego		2,86%
14	Reporting	Ver descripción en el Word del Pliego		1,43%
15	Tecnología	Ver descripción en el Word del Pliego		1,43%
16	Herramientas de tracking de viajeros	Ver descripción en el Word del Pliego		1,43%
17	Otros factores diferenciadores	Ver descripción en el Word del Pliego		1,43%
18	Otras mejoras propuestas y valoradas	Ver descripción en el Word del Pliego		4,29%
19	Apoyo en situaciones de emergencia	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%
20	Equipo y experiencia en gestión de eventos	Ver descripción en el Word del Pliego		8,57%

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 6 PRECIOS Y PREGUNTAS TÉCNICAS

Se facilita en documento aparte, formato Excel, el archivo que La agencia debe rellenar para formular su propuesta

Anexo 6 PRECIOS Y PREGUNTAS TÉCNICAS

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 7 DATOS IDENTIFICACION

RAZON SOCIAL	CIF	
Domicilio Social	CP	Población / Provincia

PERSONA DE CONTACTO: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

PERSONAS DE CONTACTO ALTERNATIVAS: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 8 DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Dña., con DNI núm....., actuando en nombre y representación de (CIF), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente Declaración Responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la adjudicación del contrato,

DECLARA RESPONSABLEMENTE QUE:

- 1.- La empresa que representa no incurre en prohibición de contratar o de recibir subvenciones con/de las entidades del sector público.
- 2.- El órgano de gobierno o administración de la empresa que representa no está compuesto por alguna persona directiva, empleada o voluntaria de Cruz Roja.
- 3.- La empresa que representa cumple con los requisitos de capacidad y solvencia necesarios para garantizar el contrato de referencia.
- 4.- Se encuentra al corriente de obligaciones tributarias con el Estado y CCAA.
- 5.- Se encuentra al corriente de obligaciones con sus trabajadores y con la Seguridad Social.
- 6.- Está dado de alta al Impuesto sobre Actividades Económicas y al corriente de su pago, cuando se ejerzan actividades sujetas en este impuesto.
- 7.- Declara responsablemente no haber participado en la elaboración de las especificidades técnicas o en los documentos preparatorios del contrato objeto de este suministro.
- 8.- Se compromete, en el momento que sea requerido por Cruz Roja, a aportar la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia establecidas y que Declara responsablemente cumplir mediante la presente.
- 9.- Que respeta los DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, al que se refiere el presente documento.
- 10.- Que dispondrá de un teléfono de atención y resolución de incidencias y/o medio de comunicación análogo mediante el que responderá ante Cruz Roja en un plazo máximo de 24 horas desde que Cruz Roja comunique la referida incidencia.
- 11.- Que acepta que la documentación y condiciones mencionadas en el presente documento se incluirán en el contrato de referencia con carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a dede 2022

Firma:

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 9 PROPOSICION ECONOMICA

D/Dña _____ con DNI _____,
y con domicilio a efecto de notificaciones en _____,
actuando en nombre propio o de la empresa _____
NIF _____, en calidad de _____, manifiesta
que, enterado del anuncio publicado en <https://www2.cruzroja.es/licitaciones>, de fecha X de abril
de 2022, y aceptando de forma expresa todas las cláusulas, requisitos y condiciones que constan
en el pliego de la licitación para la contratación de Business Travel para Cruz Roja Española se
compromete a asumir el cumplimiento del contrato que del mismo se derive formulando la
siguiente

PROPOSICION ECONOMICA

Precios CON tarjeta

SERVICIO	Precio por transacción	Rappel agencia	Rappel tarjeta	Precio cancelación con coste
BILLETAJE AEREO NACIONAL	€	€	€	€
BILLETAJE AEREO EUROPA	€	€	€	€
BILLETAJE AEREO INTERNACIONAL	€	€	€	€
BILLETAJE FERROCARRIL NACIONAL	€	€	€	€
HOTELES INTERNACIONAL	€	€	€	€
HOTELES EUROPA	€	€	€	€
HOTELES NACIONAL	€	€	€	€
ALQUILER DE VEHICULOS	€	€	€	€
EVENTOS Y RESTO DE PRODUCTOS NO-BILLETAJE	€	€	€	€

Las tarifas no incluyen impuestos y son de aplicación a cualquier centro de Cruz Roja Española.
No se abonará a la Agencia ningún importe adicional a los contemplados en esta propuesta.

En _____, a _____ de _____ de 2022
Por _____

Fdo. D/Dña _____
DNI _____
SELLO EMPRESA

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Precios SIN tarjeta

SERVICIO	Precio por transacción	Rappel agencia	Precio cancelación con coste
BILLETAJE AEREO NACIONAL	€	€	€
BILLETAJE AEREO EUROPA	€	€	€
BILLETAJE AEREO INTERNACIONAL	€	€	€
BILLETAJE FERROCARRIL NACIONAL	€	€	€
HOTELES INTERNACIONAL	€	€	€
HOTELES EUROPA	€	€	€
HOTELES NACIONAL	€	€	€
ALQUILER DE VEHICULOS	€	€	€
EVENTOS Y RESTO DE PRODUCTOS NO-BILLETAJE	€	€	€

Las tarifas no incluyen impuestos y son de aplicación a cualquier centro de Cruz Roja Española. No se abonará a la Agencia ningún importe adicional a los contemplados en esta propuesta.

En _____, a _____ de _____ de 2022
Por _____

Fdo. D/Dña _____
DNI _____
SELLO EMPRESA

CONTRATACION BUSINESS TRAVEL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”
