

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA.

### I.-PRESCRIPCIONES GENERALES.

#### 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de Agencia de Viajes que será prestado por el adjudicatario [en adelante, la “agencia”], para la Universidad de Castilla-La Mancha [en adelante la ‘universidad’].

Los servicios a realizar serán los siguientes:

- Gestión de la tramitación, que incluirá entre otros reserva, emisión, modificación, cancelación y entrega de billetes de viajes y títulos de transporte, reservas de hoteles u otros alojamientos.
- Información sobre horarios de transportes, disponibilidad de alojamiento, tarifas a aplicar y promociones vigentes aplicables al contrato.
- Otros servicios propios de Agencia de Viajes requeridos por la universidad.

Estos servicios se entenderán incluidos siempre cuando sean a solicitud de la universidad para el cumplimiento de sus fines –viaje de carácter oficial, organización y participación profesional en actividad de la propia universidad y otras instituciones, etc. y para el personal que tenga derecho a recibir los servicios a cargo de la universidad.

El contratista se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la Universidad en esta materia. En caso de existir acuerdos suscritos por el contratista o la Universidad que impliquen condiciones más ventajosas, la Agencia deberá aplicarlas cuando proceda en la prestación del servicio.

Este acuerdo marco no implica un contrato de exclusividad con el adjudicatario, por lo que la universidad podrá solicitar por otros medios estas prestaciones por razones de precio u organizativas, tal como se especifica en el apartado 1.3 del Pliego.

#### 1.1.- Títulos de transporte (billetes).

La agencia reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise la universidad, tanto para viajes de su personal en comisión de servicios, como para personal externo, tanto de carácter nacional o internacional. Asimismo, reservará, emitirá y entregará todos los billetes de tren, autobús, avión o barco cuando estos servicios puedan gestionarse por medio de una agencia de viajes. También informará a los solicitantes, sobre horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios solicitados, así como sobre requisitos sanitarios y visados necesarios según destino, tal como se establece en las condiciones de prestación del servicio.

Los cargos de emisión de billete serán los que se correspondan con la oferta realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: [gerencia@uclm.es](mailto:gerencia@uclm.es) | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	<b>gdFz6jX8hy</b>	Página: 1 / 10	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 <b>gdFz6jX8hy</b>			

No se incluyen en el alcance del presente contrato la gestión de los viajes en taxi o billetes de transporte urbano.

La agencia gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por la universidad. No se admitirán cargos adicionales por anulación o modificación diferentes a los que los propios mayoristas de transporte puedan aplicar a la propia agencia, los cuales deberán ser documentados.

La agencia se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la Universidad en esta materia. Además, la agencia deberá aplicar los acuerdos suscritos por ella misma o por la universidad.

En el caso de billetes aéreos, se tendrán que expedir preferentemente con restricciones y las tarifas más económicas que las compañías proporcionen.

### 1.2.- Alojamiento.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer el alojamiento en hotel de acuerdo con lo establecido para los diferentes grupos de dietas según la normativa aplicable en la Universidad en cuanto a las cuantías máximas en este concepto, sin que la cuantía máxima a abonar por este servicio, incluido el desayuno, supere dichos precios.

No obstante, lo anterior, si no es posible la oferta por parte de la agencia de plazas hoteleras con precios inferiores, muy excepcionalmente y debido a circunstancias puntuales, podrá autorizarse dicho servicio, pudiendo la Universidad realizar las correspondientes comprobaciones al efecto. Para ello, la agencia relacionará y comunicará mensualmente aquellos servicios de alojamiento que hayan superado el importe previsto en la normativa aplicable relativa a las comisiones de servicio del personal.

Debe asegurarse la correcta y mejor comunicación del alojamiento, nacional o internacional, asegurando la proximidad de éste con el destino o destinos de trabajo de los comisionados o interesados. Del mismo modo, la agencia debe disponer de un conjunto de establecimientos suficientes para todas las capitales de provincia, Almadén y Talavera de la Reina, preferentemente con categoría de 4 estrellas o superior, pudiendo admitirse alojamientos de 3 estrellas, siempre que no haya disponibilidad de los anteriores.

#### 1.2.1.- Estancias en el Extranjero.

Las cuantías máximas para abonar por estancia en el extranjero, incluido desayuno serán las determinadas en la normativa aplicable en la Universidad

No obstante, lo anterior, si no es posible la oferta por parte de la agencia de plazas hoteleras con precios inferiores, muy excepcionalmente y debido a circunstancias puntuales, podrá autorizarse dicho servicio, pudiendo la Universidad realizar las correspondientes comprobaciones al efecto. Para ello, la agencia relacionará y comunicará mensualmente aquellos servicios de alojamiento que hayan superado el importe previsto en la normativa aplicable relativa a las comisiones de servicio del personal.

#### 1.2.2.- Revisión del contenido de la facturación por alojamiento

La agencia deberá comprobar que la factura contiene exclusivamente los servicios autorizados, no debiendo contener ningún gasto no contenido en el objeto de la presente contratación, prestando especial atención a los 'suplidos y consumos' que deberán ser abonados por la persona alojada antes de abandonar el establecimiento hostelero.

### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: gerencia@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	gdFz6 jX8hy		Página: 2 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 gdFz6 jX8hy			

Si la agencia remitiese a la Universidad facturas que contemplen alguno de estos conceptos excluidos, se procederá a descontar su importe en el momento de su pago, debiéndose gestionar directamente entre la agencia y el usuario final del servicio.

### 1.3.- Obtención del mejor precio y servicio por la Universidad.

Tal como se especifica en el punto 1, en general, en todos los casos en que la universidad pueda obtener una tarifa más ventajosa- tanto económica como de prestación de servicio, o por razones organizativas, debiendo motivarse adecuadamente por el peticionario, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la agencia. Se estará en esta situación, entre otros casos :

- a) Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la empresa adjudicataria.
- b) Por tratarse de establecimientos no ofertados por la empresa adjudicataria o que por su situación geográfica mejore, en cuanto a su cercanía respecto del lugar de celebración del evento, al establecimiento ofertado por la empresa adjudicataria.
- c) En los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria o que se oferten en peores condiciones económicas o bien lo hagan en condiciones más ventajosas que ésta.

En el sentido anterior, en relación con las condiciones del servicio, sin excluir otros supuestos, se considerará justificado que el peticionario acuda a otro proveedor cuando hayan pasado más de 24 horas laborables sin que la agencia se haya puesto en contacto con el peticionario para el inicio de la información o gestiones para el pedido o tramitación del servicio. No obstante, si el servicio debe efectuarse en el día siguiente, ese plazo se reducirá a 3 horas laborables, o a 2 horas laborables si el servicio debe efectuarse en el mismo día

### 1.4.- Otros servicios de agencia de viajes.

Otros servicios propios de agencia de viajes que sean solicitados por la universidad serán prestados en las condiciones pactadas en cada caso y previa aceptación del presupuesto presentado por el adjudicatario.

## 2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 2.1.- Prestación del servicio.

La agencia se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida y siempre según los acuerdos de nivel de servicio (ANS) que se contemplan, así como , a la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, siendo preferente el uso de medios electrónicos para dichas prestaciones.

El adjudicatario deberá prestar siempre el servicio de acuerdo con la opción más ventajosa económicamente entre las posibles para la universidad. Por ello, la agencia informará a la universidad de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

La agencia deberá implantar diversos canales para la atención al usuario, los cuales se especifican en el punto 2.3 Acceso al servicio.

La agencia deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes vía internet que permita a la UCLM beneficiarse de las tarifas de las compañías 'low cost' o de bajo coste, así como de las ofertas que las compañías aéreas puedan ofrecer a través de la red.

### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: gerencia@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	gdFz6jX8hy		Página: 3 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 gdFz6jX8hy			

El párrafo anterior será igualmente aplicable a otros medios de transporte (o cualquier otro servicio de los contenidos en el contrato) que pudieran establecer medidas y condiciones similares a través de Internet (compañías de ferrocarril, de alquiler de vehículos, etc).

Una vez enviada la orden de solicitud del servicio a la agencia, serán por cuenta de ésta los medios utilizados para la prestación del servicio.

La universidad en ningún caso realizará anticipos, depósitos o pagos directos, ni facilitará tarjetas de crédito o cualquier otro medio de pago para garantizar reservas o servicios a la agencia; siendo responsabilidad exclusiva de la agencia disponer de recursos técnicos y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

En todo servicio, en la documentación a entregar al viajero, además de los diferentes bonos o reservas y títulos de transporte, deberá proporcionarse un resumen o esquema con los datos fundamentales del viaje: horarios, vuelos, direcciones, teléfonos de los lugares para resolver incidencias, riesgos cubiertos por seguros etc.

## 2.2.- Interlocutor y personal del servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona que actuará de interlocutor con la universidad y será la responsable máxima de todo el servicio objeto de licitación, encargándose de organizar las prestaciones y resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

Dicha persona ostentará representación del contratista cuando sea necesario con la actuación en actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados. Por ello, los licitadores, deberán acompañar en su documentación administrativa el compromiso de nombramiento de un responsable con las atribuciones indicadas.

Este responsable, contará con una experiencia mínima de 4 años en puestos similares, tendrá conocimiento suficiente de la lengua inglesa y deberá estar disponible para la atención y resolución de incidencias, organizando además los medios, personas y canales complementarios para ello.

El referido responsable deberá contar con capacidad y poder suficiente para organizar las prestaciones y poner en práctica el protocolo de actuación establecido por la universidad, así como para realizar propuestas pertinentes y colaborar con esta en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

El personal que la agencia adscriba a la prestación del servicio objeto del presente pliego dependerá en todos los aspectos de la agencia.

La agencia deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio. Proporcionará un listado, que deberá mantener actualizado, del personal que se dedique a la gestión de este contrato. Asimismo, el adjudicatario, asumirá todas las obligaciones de dirección, salariales y sociales que correspondan respecto del referido personal conforme a la legislación y convenios colectivos vigentes para el sector.

La persona o personas que la agencia asigne a la gestión del contrato deberá ser personal cualificado (en ningún caso 'personal en prácticas', sin perjuicio de que pudiera existir personal en prácticas de forma adicional), con una experiencia mínima de 1 año en servicios de agencias de viajes y conocimiento suficiente de, al menos, la lengua inglesa.

## Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: [gerencia@uclm.es](mailto:gerencia@uclm.es) | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	<b>gdFz6 jX8hy</b>	Página: 4 / 10	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 <b>gdFz6 jX8hy</b>			

### 2.3.- Acceso al servicio

La prestación del servicio se podrá hacer a través de:

- Portal Web y aplicación para ViajesUCLM o similar, que implementará la universidad, a través de la cual se gestionarán las peticiones de servicio que se hagan a la agencia, para aquellos servicios requeridos por comisiones de servicio directamente por los interesados, a excepción de los servicios referidos en la cláusula 1.4 de estas prescripciones técnicas.
- Por correo electrónico, en la cuenta de correo que establezca la agencia, solo para consultas, resolución de dudas...etc. , así como para la petición de viajes para personal externo o invitado que realice directamente la UCLM.
- Telefónicamente, para la resolución de dudas, incidencias...etc.

Para todos los supuestos, el peticionario de los servicios deberá proporcionar todos los datos necesarios (orgánica de imputación, departamento/centro/unidad...etc.) que establecerá la universidad en un procedimiento, garantizando además a la agencia que emitirá unos servicios para los que existe disponibilidad de crédito presupuestario.

### 2.4.- Entrega de títulos y documentos.

La entrega al peticionario de los títulos (billetes, tickets, localizador, etc.) o documentos necesarios para el disfrute del servicio, se realizará por medios electrónicos.

Siempre se notificará la disponibilidad de esta documentación al usuario, por correo electrónico y otro medio que asegure su puesta en conocimiento. El envío de la documentación/títulos por correo electrónico al usuario final surtirá los efectos de la anterior notificación.

En caso de que no se pudiera efectuar la entrega y notificación por correo electrónico, éstos serán entregados en los lugares acordados, y en defecto de éste en el puesto de trabajo (o casillero si existiera) del usuario solicitante.

La entrega de los títulos o documentación referidos se realizará sin coste alguno para la universidad.

### 2.5.- Horario de atención.

Se establecerá un horario de atención al público por parte de la agencia hacia la universidad de 9:00 a 15:00 en horario de mañana y de 16:00 a 19:00 en horario de tarde.

Las plataformas electrónicas referidas en la prescripción técnica 2.3 deberán estar disponibles 24h al día, durante todo el año.

Asimismo, se establecerá un horario de atención para casos de emergencia y asistencia en viaje, de 24h al día, todos los días del año; incluyendo fines de semana y festivos.

Para este propósito, la agencia deberá contar y facilitar uno o varios teléfonos de contacto en activo, así como correo electrónico de contacto, obligándose a mantenerlos en activo y en uso por toda la duración del contrato y sus eventuales prórrogas.

### 2.6.- Acuerdos de nivel de servicio y discrepancias

La siguiente tabla recoge los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerán en el presente contrato entre la empresa adjudicataria y la UCLM. Las penalidades se incorporan en las cláusulas administrativas, pudiendo consistir en la rescisión del contrato:

## Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: gerencia@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	gdFz6jX8hy		Página: 5 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 gdFz6jX8hy			

ANS	Descripción y objetivo	Método de cálculo (en su caso)	Sistema de medida	Periodicidad
Tiempo máximo de primera atención	La Agencia de Viajes se pondrá en contacto con el interesado en un máximo de 24 horas laborales, o 3 y 2 horas laborables para servicios para día siguiente o mismo día, respectivamente.	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo igual/inferior a 5 en cómputo de mes natural	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo recibidas	Mensual
Disponibilidad de Sistemas de Gestión	95% de horario 24x7x365 en herramienta electrónica	(1-horas de indisponibilidad en el periodo) *100	Sistemas. Tiempo disponible de Herramienta	Trimestral
Tiempo máximo de reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento	Una vez acordado con el solicitante, emisión en máximo de dos horas.	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo igual/inferior a 5 en cómputo de mes natural	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo recibidas	Mensual

Cuando exista una discrepancia o error en la emisión de los billetes o títulos de alojamiento y transporte y se constate que el peticionario no cometió ningún error en la solicitud del servicio, será la Agencia la responsable de su reparación y asumirá los costes relativos a ella. Todo ello, independientemente de si en su fecha de emisión, el peticionario revisara o no la correcta emisión de dichos títulos o documentos.

La Agencia deberá implementar un sistema centralizado de recepción y resolución de quejas y reclamaciones de los usuarios. Mensualmente, deberá presentar un informe pormenorizado que incluya la queja realizada, usuario, motivo, fecha y resolución.

### 3.- USO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES A TÍTULO PRIVADO.

La agencia podrá aplicar un descuento en las peticiones de servicio particulares que realice el personal de la Universidad de Castilla-La Mancha incluido en el presente pliego, o realizar promociones especiales para este colectivo, siendo en este caso la relación jurídica estrictamente privada entre ellos, sin que la universidad quede obligada a abonar (directa o indirectamente) cantidad alguna en caso de incumplimiento de alguna de las partes.

El acceso y abono de los servicios se realizará directamente por los interesados a la agencia, prescindiendo, por ello, del procedimiento establecido en estas prescripciones técnicas. La relación jurídica resultante será de naturaleza estrictamente privada, sin que la Universidad quede obligada a pago directo o indirecto de cantidad alguna en caso de incumplimiento de alguna de las partes, por lo que estos servicios particulares se concertarán y abonarán directamente por los interesados a la empresa adjudicataria.

A estos efectos, se publicarán en el apartado de la Intranet -Acuerdos y Beneficios Sociales- los catálogos y folletos de ofertas y promociones.

#### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: [gerencia@uclm.es](mailto:gerencia@uclm.es) | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	<b>gdFz6jX8hy</b>		Página: 6 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 <b>gdFz6jX8hy</b>			

#### 4.- SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO.

El adjudicatario del contrato y los servicios y prestaciones deberán tener suscrito un seguro de viaje, el cual deberá contener como mínimo:

- Asistencia a personas, con cobertura mínima de hasta 500.000.-€ por siniestro, con las siguientes coberturas:
  - Asistencia médica por enfermedad o accidente del asegurado desplazado fuera de su país de residencia habitual, incluidas enfermedades preexistentes.
  - Desplazamiento de una persona acompañante del Asegurado hospitalizado.
  - Alojamiento de la persona acompañante del Asegurado hospitalizado
  - Envío de medicamentos.
  - Prolongación de la estancia del asegurado por enfermedad o accidente.
  - Transporte o repatriación sanitaria, en caso de enfermedad o accidente del Asegurado desplazado.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes del asegurado enfermo, accidentado.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores y/o discapacitados del asegurado enfermo, accidentado.
  - Transporte o repatriación del Asegurado fallecido.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes del asegurado fallecido.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores y/o discapacitados del asegurado fallecido.
  - Desplazamiento de una persona acompañante del Asegurado fallecido
  - Alojamiento de la persona Asegurado fallecido.
  - Retorno anticipado del Asegurado por fallecimiento de un familiar.
  - Retorno anticipado del Asegurado por hospitalización de un familiar.
  - Retorno anticipado del Asegurado por siniestro grave en su residencia habitual o locales profesionales.
  - Retorno anticipado por siniestro grave en su residencia habitual o locales profesionales.
  - Transmisión de mensajes urgentes.
  - Gestión de entrega de efectivo en el extranjero.
  - Información general.
- Equipajes, con cobertura mínima de 3.000€ por siniestro:
  - Indemnización por pérdida definitiva, robo o deterioro exterior del equipaje facturado en vuelo.
  - Indemnización por demora de equipajes facturados en vuelo.
  - Localización y envío de los equipajes y efectos personales.
- Demoras, con cobertura mínima de hasta 1.000.-€ por persona:
  - Demora en la salida del medio de transporte.
  - Demora de viaje por "Over Booking" en medio de transporte aéreo.
- Accidentes personales, con cobertura mínima de hasta 100.000.-€ por siniestro:
  - Indemnización por fallecimiento accidental del asegurado desplazado.

#### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: gerencia@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	<b>gdFz6jX8hy</b>		Página: 7 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 <b>gdFz6jX8hy</b>			

- Indemnización por invalidez permanente del asegurado desplazado según baremo.
- Gastos de Cancelación del viaje, con cobertura mínima de hasta 3.000.-€ por persona y siniestro.

El ámbito de cobertura de las referidas pólizas de seguros será mundial.

Estas pólizas deberán estar en vigor, y encontrarse al corriente de pago, durante todo el plazo de duración del contrato y sus posibles prórrogas. La agencia deberá presentar la documentación acreditativa de la póliza o seguro para que la UCLM pueda informar a los usuarios de ésta y sus prestaciones.

## 5.- SISTEMA DE FACTURACIÓN.

### 5.1.- Procedimiento de facturación.

Todos los servicios prestados por la Agencia serán facturados de **forma independiente y particularizada a la Universidad**, tanto los derivados por comisiones de servicio o gastos de otro personal.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 9 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, y el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los contratistas que tengan la consideración de personas jurídicas tienen la obligación de presentar factura electrónica a través de FACe (<https://face.gob.es/es>), punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado.

En FACe se identificará obligatoriamente los siguientes órganos, cuyos códigos serán los siguientes:

- Oficina Contable (Fiscal) de la Universidad de Castilla-La Mancha: U03400001
- Órgano Gestor (Receptor) de la Universidad de Castilla-La Mancha: U03400001
- Unidad Tramitadora (Pagador) de la Universidad de Castilla-La Mancha: U03400001
- Órgano Proponente (Comprador): El código a incluir será la orgánica de gasto.

En tanto no se cumplan los requisitos de tiempo y forma de presentación establecidos en dicha Ley, no se entenderá cumplida esta obligación de presentación de facturas en el registro.

La agencia responderá de los daños y perjuicios que se puedan ocasionar a la Universidad de Castilla-La Mancha por la omisión de la obligación de facturar en el plazo debido, en cuanto esto comporte la imposibilidad de justificar ayudas o subvenciones en base a las cuales se ejecuten dichos cargos.

En caso de anulación de billetes o reservas en general, la agencia gestionará la cancelación que corresponda, emitiendo la correspondiente factura de abono que pueda corresponder y que en ningún caso podrá ser aplicada a servicios o facturación futura. Los importes correspondientes de los abonos emitidos deberán ingresarse en la cuenta designada por la universidad. En caso de que existan gastos que la Universidad tenga que asumir por la cancelación, en la factura se indicará expresamente "Gastos por cancelación" e identificación del servicio al que corresponda.

La facturación de estos servicios se regirá por las siguientes normas:

- La agencia emitirá las correspondientes facturas para cada uno de los servicios, una vez emitidos todos los títulos a conformidad del peticionario, y en todo caso, en el plazo máximo de 30 días desde su prestación, indicando los códigos DIR3 y el órgano proponente que figuran en la petición de la gestión.
- Se expedirán facturas unitarias por cada servicio prestado. A estos efectos, los gastos de desplazamiento y alojamiento relativos a un mismo viaje y usuario, se considerarán un

## Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: [gerencia@uclm.es](mailto:gerencia@uclm.es) | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	gdFz6jX8hy		Página: 8 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 gdFz6jX8hy			

servicio unitario.

- Las facturas a emitir deberán especificar, de forma clara y detallada, en relación a cada uno de los servicios, los siguientes datos:
  - Códigos DIR3 y código de órgano proponente- comprador- (clasificación orgánica completa a la que se imputa el gasto)
  - Nombre completo y nif del usuario o usuarios (comisionado por la UCLM) o personal invitado.
  - Clasificación orgánica completa a la que se imputa el gasto.
  - Nombre completo de la agencia que emite la factura, con su CIF, su domicilio social y su número de inscripción en el Registro Mercantil.
  - Nombre completo de la Universidad de Castilla-La Mancha, su NIF y su domicilio social.
  - Número de factura.
  - Lugar y fecha de emisión.
  - Servicio que se factura, distinguiendo de forma independiente el alojamiento del viaje en sí.
  - Fechas del servicio.
  - Importe íntegro del servicio.
  - Descuentos aplicados (porcentaje e importe).
  - Importe líquido del servicio.
  - Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica.
  - Con relación a los gastos de alojamiento:
    - Fechas correspondientes a los días en los que se haya pernoctado.
    - Relación de los servicios prestados por la empresa hostelera con sus respectivos importes, así como la especificación del IVA aplicable, además de régimen de alojamiento+tipo de habitación+nombre del hotel+localidad. En todo caso deberá reflejarse separadamente la cuantía correspondiente al alojamiento.
    - De la base imponible de la factura se deducirá el % de descuento indicado en la oferta, y a ese importe se le incrementará el IVA.
  - Con relación a los gastos de desplazamiento:
    - Fechas de realización del viaje, con indicación de itinerario, origen y salida, y de los horarios de salida y llegada.
    - Clase, número e importe del/de los billete/s o pasaje/s.
    - En caso de alquiler de vehículo, hora y lugar de entrega y recogida, categoría y kilometraje realizado.
- En todo caso, será obligatorio seguir el esquema de Facturae 3.2.2 o siguientes, de tal modo que en los datos de emisión de la factura se cumplimenten los campos descripción de la factura y código de expediente de contratación (expediente contable del contrato basado).
- El pago se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el adjudicatario, previa conformidad de la unidad peticionaria.”

#### 5.2.- Facturación de servicios especiales.

En caso de que se requiera por parte de la Universidad algún servicio de los especificados en la cláusula 1.4 de estas especificaciones técnicas o de otra índole no especificado en el cuerpo del presente documento, habrá de ser facturado conforme a las normas que, para cada caso concreto, o tipo de casos, se establezcan por parte del órgano contratante

#### 6.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva

#### Universidad de Castilla-La Mancha

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: gerencia@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	gdFz6jX8hy		Página: 9 / 10
FIRMADO POR	PEREZ TORIBIO RAFAEL	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
		21-02-2025 10:34:51	
 gdFz6jX8hy			

sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a un tercero, ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y al Decreto 104/2008, de 22 de julio, de protección de datos de carácter personal en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

El adjudicatario, una vez cumplida la prestación contractual, deberá destruir o devolver los datos de carácter personal a la Universidad de Castilla-La Mancha, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal.

Asimismo, deberá observar absoluta reserva de la información obtenida en el desarrollo de los trabajos efectuados.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones incluidas en los párrafos anteriores.

**Universidad de Castilla-La Mancha**

Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real  
e-mail: [gerencia@uclm.es](mailto:gerencia@uclm.es) | Tel.: (+34) 926 295 346 | Fax: (+34) 926 295 386

ID. DOCUMENTO	<b>gdFz6jX8hy</b>		Página: 10 / 10
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		21-02-2025 10:34:51	
 <b>gdFz6jX8hy</b>			