

Madrid, 28 de noviembre de 2025

Oferta para la contratación de los servicios de gestión de agencia de viajes de la RFEA

1.- OBJETO DEL SERVICIO

El presente documento tiene por objeto regular la contratación de servicios de gestión, mediación y organización de viajes y otros servicios complementarios que sean demandados por la Real Federación Española de Atletismo (en adelante RFEA) incluidas en las funciones propias de una Agencia de Viajes.

En función de la oferta presentada se podrá valorar el alcance de la exclusividad.

Constituyen servicios incluidos en el objeto del contrato:

- La gestión de reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes en cualquier medio de transporte cuando dichos servicios sean solicitados por la RFEA, o por terceros designados mediante listados proporcionados por esta.
- Las reservas de alojamientos, tanto nacionales como internacionales, que resulten necesarias para los fines descritos, diferenciando las reservas individuales y de grupos.
- El alquiler de vehículos, tanto nacionales como internacionales, que la RFEA considere necesarios para la realización de sus diferentes actividades.
- Los servicios relacionados con la asistencia técnica para gestión del alojamiento y manutención, viajes, así como la realización de cualquier servicio de naturaleza análoga que tenga relación con la gestión de agencia de viajes.

Quedan excluidos del objeto de esta oferta los eventos internacionales y/o nacionales en los que la RFEA no tenga la gestión total de la organización del evento.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración de los servicios será de dos años prorrogables inicialmente a cuatro años desde la fecha de la firma del contrato, pudiendo prorrogarse expresamente por períodos de un año, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder en ningún caso de los seis años.

El inicio del contrato será el día siguiente hábil a la formalización del mismo.

Una vez adjudicada la Oferta se formalizará el correspondiente contrato entre la RFEA y la empresa adjudicataria en el que se detallarán las condiciones necesarias para la correcta ejecución del servicio.

3.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

La RFEA solicita oferta para cubrir las siguientes necesidades aproximadas de alojamiento y viajes de forma anual, teniendo presente que pueden variar (al alza y a la baja) en función de las diferentes competiciones y actividades programadas.

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| • Pernotaciones nacionales | 10.000 pernoctaciones |
| • Billetes tren | 2.000 viajes |
| • Billetes avión internacional | 1.000 viajes |
| • Billetes avión nacional | 600 viajes |

4.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Cada empresa solo podrá presentar una única oferta y no podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otras empresas.

No se admitirán propuestas presentadas por Uniones Temporales de Empresas.

La documentación deberá presentarse mediante correo electrónico (aperez@rfea.es) firmada por el representante de la empresa y en formato "pdf" antes de las 14:00h del 15 de diciembre de 2025.

Para la evaluación previa a la contratación de servicios, la oferta presentada por cada empresa se valorará de forma global.

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- **MEMORIA TÉCNICA:** que recogerá la descripción detallada de la empresa licitante (que contendrá, al menos, información relativa a la facturación anual, volumen de negocio, número de trabajadores, distribución geográfica de oficinas...) y también la descripción del servicio a prestar conforme a lo establecido en las condiciones indicadas más abajo.
Valoración máxima: 45 puntos.
- **PROPOSICIÓN ECONÓMICA:** que incluirá, en su caso, los cargos por emisión (tren, avión) que no podrán ser superiores lo siguiente:
 - Tren: 1€ por billete (ida y vuelta)
 - Vuelo Nacional: 8€ por billete
 - Vuelo Medio/Largo Recorrido: 12€ por billete*Valoración máxima: 40 puntos.*
- **OFERTA COMPLEMENTARIA (opcional):** La empresa adjudicataria podrá realizar una Oferta complementaria que mejore las necesidades y requisitos indicados para la presente oferta. La RFEA valorará esas condiciones como un elemento adicional a la hora de determinar la adjudicación del contrato.
Entre otros, serán aspectos para valorar por la RFEA en la oferta complementaria (a modo de ejemplo): una propuesta de patrocinio, los gastos por cancelación que cargue la empresa, la implementación de herramientas tecnológicas colaborativas, de gestión y obtención de informes sobre el consumo de billeteaje y pernoctaciones.
Valoración máxima: 10 puntos.
- **PROGRAMA DE COMPLIANCE:** que detalle la Política de la empresa para prevenir y protegerse frente a la comisión de delitos.
Valoración máxima: 5 puntos.
- **DECLARACIÓN RESPONSABLE:** que señale la disponibilidad de los medios personales o materiales propuestos para la efectiva ejecución del contrato.
- **SEGUROS:** La empresa deberá presentar las pólizas o declaración responsable de disponer de los seguros obligatorios, así como los seguros específicos que son necesarios para desarrollar su actividad.
- **DOCUMENTACION LEGAL:** se deberá presentar acreditación de encontrarse al corriente de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como declaración de no encontrarse en un procedimiento de disolución, absorción por otra empresa, suspensión de pagos o procedimiento concursal.

5.- CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria se obliga a tratar como confidencial toda información recibida con ocasión del contrato y a cumplir las instrucciones y medidas de seguridad establecidas por la RFEA. Esta obligación se extiende al personal afecto al contrato y permanecerá vigente durante la ejecución contractual y tras su finalización.

La RFEA podrá exigir la devolución o destrucción de la información una vez concluido el contrato.

6.- PROTECCION DE DATOS (LOPDGDD)

La empresa adjudicataria deberá cumplir íntegramente lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, y su normativa de desarrollo.

Asimismo, deberá asumir las obligaciones propias de su condición de encargado del tratamiento cuando proceda, manteniéndose dichas obligaciones tras la extinción del contrato.

7.- CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Personal asignado

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la RFEA del personal necesario para la realización del trabajo. Al menos dos personas en exclusiva para atender las necesidades de la RFEA, denominadas “Gestores de cuenta RFEA”, con cualificación técnica adecuada y manteniendo la estabilidad de dicha asignación durante el tiempo de duración del contrato.

En caso de ausencias imprevistas del personal de la agencia adjudicataria se resolverá la incidencia a la mayor brevedad, y siempre antes de 48 horas, desde el comienzo de dicha ausencia.

Lugar de prestación

La prestación del servicio se realizará en las dependencias de la empresa adjudicataria, con los medios materiales y personales suficientes para llevar a cabo una prestación eficiente.

Horario del servicio

La adjudicataria deberá disponer de interlocutores del grupo de trabajo de la RFEA, estando presente al menos uno de los “Gestores de cuenta RFEA”, para cualquier servicio que le demande durante un horario continuado de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

Así mismo, para la prestación del servicio adjudicado se contará con una dirección de correo electrónico exclusivo y con los teléfonos móviles de los agentes correspondientes.

Servicio 24 horas:

La adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención de emergencia de 24 horas al día y los 365 días del año. Este servicio deberá tener la capacidad de realizar emisiones, cambios y cancelaciones de los servicios encargados, así como la posibilidad de resolver las incidencias que se produzcan en las órdenes de viaje. Solo podrán facturarse cantidades adicionales por este servicio cuando sean autorizados por las personas asignadas por la RFEA.

Servicio 24 horas – gestión de eventos:

La adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención de eventos en las fechas que tengan lugar los mismos. Tendrán la consideración de eventos las reservas hoteleras a partir de 30 habitaciones y otro servicio adicional como billeteaje, manutención o transporte terrestre.

Este servicio deberá tener la capacidad de realizar emisiones, cambios y cancelaciones de los servicios encargados, así como la posibilidad de resolver las incidencias que se produzcan.

8.- SERVICIOS A PRESTAR

Se detalla las acciones de trabajo para los distintos colectivos, teniendo en cuenta las particularidades específicas de cada uno, que se detallan en el apartado “Condiciones Técnicas”.

- Gestión de agencia de viajes de la oficina RFEA
- Gestión de agencia de viajes del equipo Nacional
- Gestión de agencia de viajes de los Campeonatos Nacionales y Eventos de carácter nacional e internacional
- Gestión de agencia de viajes de Concentraciones tanto nacionales como internacionales

9.- CONDICIONES TÉCNICAS

La propuesta deberá contemplar los siguientes servicios, teniendo diferentes gestiones de trabajo en función del colectivo y actividad.

Billeteaje:

Las condiciones del servicio son:

- Proporcionar billeteaje aéreo, marítimo o terrestre, tanto a destinos nacionales como internacionales, aplicando siempre la mejor tarifa, siguiendo los criterios indicados por la RFEA.

- La oferta de planes de viajes deberán contener, obligatoriamente, la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Línea aérea o compañías de transporte.
- Disponibilidad de plazas.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones de anulación, ...)
- Precio oficial.
- Gastos de Gestión.
- Precio final (impuestos y tasas incluidas).

a) Servicios de viajes para la oficina RFEA:

La Agencia adjudicataria facilitará a la RFEA, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 3 horas) desde que se hubiera solicitado la información, al menos dos (2) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos el más económico existente.

b) Servicios de viajes para Presidencia de la RFEA:

La Agencia adjudicataria facilitará a la RFEA, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 1 hora) desde que se hubiera solicitado la información, al menos tres (3) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos en vuelo directo (si lo hubiese) y otro el más económico existente.

c) Servicios de viajes para el Equipo Nacional:

La Agencia adjudicataria facilitará a la RFEA, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 1 semana) desde que se hubiera solicitado la información, al menos tres (3) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos en vuelo directo (si lo hubiese).

Negociar las condiciones de viajes y emisión de los billetes con las compañías aéreas, al tratarse de un grupo deportivo, según las siguientes condiciones:

- Emisión de los billetes 3 días antes de la salida
- Cambios en nombres en la reserva de grupo antes de la emisión y después de la emisión sin coste
- Cancelación de hasta 3 plazas 5 días antes de la salida, sin coste para la RFEA.
- Cancelación de hasta 7 plazas 7 días antes de la salida, sin coste para la RFEA.

Asistencia, sin coste extra, en el aeropuerto mediante una persona de la agencia que tramite la facturación del grupo, cuando sea un número igual o mayor de 20 pasajeros.

Gestión de hotel (con cena y desayuno) para la incorporación de los seleccionados previamente al viaje internacional.

Establecer una tarifa negociada en un hotel en Madrid para las estancias del Equipo Nacional.

Así mismo, gestión de transporte en autocar para el traslado del hotel al aeropuerto.

d) Servicios de viajes para las Concentraciones:

La RFEA facilitará a la Agencia adjudicataria los listados de participantes a las concentraciones, en formato Excel. Estos participantes se pondrán en contacto con la Agencia para solicitar el billete.

La agencia emitirá el billete según la normativa aplicable, que la RFEA comunicará a la Agencia, una vez se haya firmado el contrato.

Así mismo, la RFEA podrá solicitar a la empresa adjudicataria el listado de participantes con los detalles de los billetes emitidos, indicando fecha, número de vuelo o tren, hora de llegada al destino.

Alojamiento:

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite la RFEA, tanto nacionales como internacionales. Estas reservas pueden ser para estancias individuales o de grupos.

Estancias individuales

La Agencia adjudicataria facilitará a la RFEA, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 1 día) desde que se hubiera solicitado la información, al menos dos (2) alternativas de hotel según la categoría solicitada. En la oferta hotelera deberá incluirse la siguiente información:

- Nombre del hotel.
- Dirección del hotel.
- Categoría.
- Disponibilidad de plazas.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen de comidas, horarios check-in y check-out).
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios o ampliación la estancia...).
- El precio por habitación ofrecido, indicando si está o no incluido el IVA y el porcentaje correspondiente.

Una vez la RFEA haya confirmado la reserva, la agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, la confirmación de esta y el envío del bono, si procediera.

Estancias de grupos

La Agencia adjudicataria facilitará a la RFEA, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 1 semana) desde que se hubiera solicitado la información, al menos tres (3) alternativas de hotel según la categoría y condiciones solicitada. En la oferta hotelera deberá incluirse la siguiente información:

- Nombre del hotel.
- Dirección del hotel.
- Categoría.
- Disponibilidad de habitaciones y otros servicios que se requiriesen.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen de comidas, horarios check-in y check-out).
- Política de cancelaciones y cambios en la reserva de grupo
- El precio por habitación ofrecido, indicando si está o no incluido el IVA y el porcentaje correspondiente.

Teniendo en cuenta las características y necesidades propias de los grupos de la RFEA (deportivos) se requiere la siguiente gestión y negociación con los establecimientos hoteleros:

- Búsqueda de hoteles próximos a las instalaciones deportivas que la RFEA informe
- Pagos directos de acompañantes, la RFEA indicaría la/s persona/s que se hacen cargo de su estancia o servicio en concreto. La Agencia se encargará de la tramitación del pago de dicho servicio, bajo ningún concepto se facturará a la RFEA.
- A petición de la RFEA, la prestación del servicio podrá ser presencial en el lugar del evento cuando se realice una reserva de habitaciones con al menos 30 habitaciones en una noche, para la para gestión de rooming list, servicios relacionados contratados, resolución de incidencias, cobros pagos directos.
- Política de cancelaciones de grupos deportivos
- Negociación con los hoteles de servicios especiales acorde a las necesidades de la RFEA, como pueden ser: horarios de servicios de comidas en función de los horarios de competición o actividad del evento, menús aprobados por nuestros servicios médicos, reserva de al menos una sala sin coste para la RFEA.

Alquiler de vehículos

Negociación de una tarifa especial concertada con una empresa de alquiler de vehículos que tenga oficinas a nivel nacional.

Todos los alquileres se deben realizar con modalidad de seguro a todo riesgo, y sin solicitar tarjeta de crédito en el momento de la recogida del vehículo (full credit).

10.- FORMA Y PLAZO DE PAGO

La RFEA abonará las facturas emitidas por la Agencia mediante transferencia bancaria dentro de los 60 días siguientes a su emisión.

11.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Serán causas de resolución del contrato suscrito entre la RFEA y la empresa adjudicataria, entre otras, las siguientes:

- a) La extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
- b) La declaración de concurso o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- c) El mutuo acuerdo entre la RFEA y la empresa.
- d) La RFEA podrá dar por finalizado en cualquier momento el contrato mediante notificación escrita al proveedor de servicios efectuada con 30 días naturales de antelación.
- e) La demora en el cumplimiento de los plazos por parte de la empresa proveedora de servicios.
- f) El incumplimiento de las siguientes obligaciones contractuales esenciales:
 - La no disposición de los recursos humanos y los medios materiales ofertados;
 - La falta de calidad o rendimiento continuado en la prestación del servicio;
 - Cualquier otra incluida en las condiciones de este documento.
- g) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados o la posibilidad cierta de producción de una lesión grave al interés de la RFEA en caso de continuarse ejecutando la prestación en esos términos.

12.- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cualquier controversia será sometida, con carácter previo, a mediación ante el Comité Olímpico Español (COE), conforme a sus normas vigentes.

Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente con carácter subsidiario a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

Ana Ballesteros Barrado

Directora del Área Legal & RRHH

Cláusula de género

La Real Federación Española de Atletismo (RFEA) garantiza la igualdad efectiva de hombres y mujeres como uno de sus principios básicos de actuación. A tal fin, las menciones genéricas en masculino que aparecen en la presente Circular se entenderán referidas también a su correspondiente femenino, salvo aquellos supuestos en que específicamente se haga constar que se refiere a uno u otro género.

En cumplimiento del RGPD UE 2016 679, le informamos que los datos tratados forman parte del Registro de Actividades de Tratamiento cuyo responsable es la Real Federación Española de Atletismo, que los mismos se utilizan con la base jurídica del interés legítimo del responsable en cumplimiento de los artículos 43, 50 y 51 de la Ley 39/2022 del Deporte, artículo 5.1 del Real Decreto 1835/1991 sobre Federaciones Deportivas Españolas; la finalidad del tratamiento es la convocatoria de los deportistas, miembros del cuerpo técnico y oficiales los datos se conservarán para el desarrollo de las funciones legítimas de la RFEA, siendo por plazo indefinido y que puede ejercer sus derechos de Acceso, rectificación, supresión y limitación del tratamiento en el correo electrónico de la RFEA privacidadrfea@rfea.es.

Así mismo les informamos que los datos se publicarán en los medios corporativos de la RFEA de Atletismo, no pudiéndose utilizar los mismos por personas o entidades diferentes a la RFEA y con fines distintos a los establecidos. La RFEA no autoriza la reproducción del documento, en caso contrario la entidad que lo descargue o utilice para otros fines actuara como responsable de tratamiento.

Salvaguarda y Protección

La RFEA dispone de unas políticas, normas y códigos de conducta para la Salvaguarda y la Protección, en ellas se busca el desarrollo de nuestro deporte en entornos seguros, que se encuentran disponibles en [Salvaguarda y Protección](#) Nuestra Delegada de protección aandres@rfea.es atenderá las dudas, denuncias, necesidades de nuestros atletas menores de edad y de los adultos con necesidad de protección, velando por el cumplimiento de estas políticas de Salvaguarda. Para atender cualquier cuestión relacionada con temas de Salvaguarda disponemos de un canal de denuncia, canaldenuncia@rfea.es