



4.12. Servicios de gestión de viajes

1. Aspectos generales

1.1. Qué engloba

Desde la Administración Pública se contratan diferentes servicios que pueden englobarse bajo el concepto de «servicio de gestión de viajes». Los más comunes son:

- Gestión de desplazamientos por motivos de trabajo, ya sea a conferencias, jornadas o reuniones varias.
- Servicio de transporte para desplazamientos regulares, como autobuses escolares.
- Gestión de viajes organizados para colectivos específicos de la ciudadanía, como por ejemplo los viajes para la tercera edad.

En el presente capítulo se proponen recomendaciones y criterios de contratación para reducir los impactos ambientales de los desplazamientos por motivos de trabajo, generar concienciación entre el personal de la Administración y dar orientaciones claras a las empresas contratadas para la gestión de viajes de trabajo. Las recomendaciones propuestas pueden servir también para los servicios de desplazamientos regulares y de viajes organizados, si bien estos no son el centro del capítulo.

Por otro lado hay todo un número de desplazamientos que acostumbran a gestionarse internamente y no mediante un servicio externalizado, es el caso de los desplazamientos generalmente para movimientos dentro de la CAPV (en vehículo privado o en transporte público), que se cubren mediante pagos de dietas o kilometraje. Al no ser objeto de ningún contrato las mejoras ambientales relacionadas con estas gestiones internas no se recogen en los criterios definidos en esta ficha. No obstante, a lo largo del capítulo sí se proponen posibilidades de mejora de dichos desplazamientos.

1.2. Dónde estamos

Los desplazamientos por motivos de trabajo, si bien son sólo realizados por una parte del personal de la Administración, son relativamente frecuentes y pueden representar un volumen considerable en función del tamaño de la Administración. Estos se producen:

- Por motivos de reuniones de trabajo con otras Administraciones o dentro de la misma organización pero en centros diferentes, como los Ekitaldes.



- Para asistir a eventos de redes regionales, nacionales o internacionales como por ejemplo el Comité Técnico de Udalsarea 21 o la Red de gobiernos regionales para el desarrollo sostenible (nrg4SD).
- Para la participación como ponentes o asistentes en seminarios, congresos o conferencias.

Estos viajes se realizan con turismos tanto de la Administración como privados (reembolsando el kilometraje realizado), en menor grado en autobús y tren (dentro de la CAPV) y, los de carácter nacional o internacional, normalmente en avión. En estos últimos casos, se deberá añadir posibles desplazamientos en taxi o transporte público para acceder desde los puntos de llegada a los centros de reunión, congreso o alojamiento.

Todos estos medios de transporte son responsables de una gran parte de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs) de la CAPV (un 22% de las emisiones de GEIs), siendo el transporte por carretera el mayor responsable con un 95% de estas emisiones¹.

Si bien el principal impacto de los servicios de viajes se asocian al transporte —influencia en el calentamiento global y la contaminación atmosférica— si los viajes requieren la reserva de alojamiento, a estos impactos hay que añadir los generados en los hoteles donde se pernocte. En menor grado, también se tratarán los impactos del servicio de gestión de viajes en sí (principalmente el consumo de papel).

1.3. Cómo actuar

Desde la Compra y Contratación Pública Verde y en el ámbito de este capítulo, las medidas para reducir el impacto ambiental de los desplazamientos por motivos de trabajo se centran en:

- *Minimizar los desplazamientos* a los centros de reuniones, formación o congresos a través de:
 - La evaluación de la necesidad de organizar y/o asistir a ciertos eventos e intentando coordinar diversas reuniones en un mismo periodo de tiempo.
 - La disponibilidad de medios para realizar reuniones o formación a distancia (no presencial).
 - La retransmisión en directo de todas o las principales ponencias en eventos organizados por la administración, para reducir los desplazamientos de posibles asistentes que se encuentren lejos del lugar del evento.
- *Reducir las emisiones de GEIs y otros gases contaminantes* escogiendo preferentemente los desplazamientos:
 - En tren frente al avión.
 - En transporte colectivo frente al uso del vehículo privado.
 - En los casos en que no se pueda evitar o que se organice transporte colectivo, utilizando vehículos más eficientes y con menores emisiones contaminantes.

¹ Serie Programa Marco Ambiental n.º 67 diciembre 2007. *Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero en la Comunidad Autónoma del País Vasco 1990-2006*. Ithobe. Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Gobierno Vasco.

— *Escoger el alojamiento* teniendo en cuenta:

- La proximidad de éste al punto de llegada y/o al centro de la reunión o la conferencia.
- La aplicación de buenas prácticas de gestión ambiental en el establecimiento de modo que se minimicen los impactos generados en la actividad.

— Reducir la impresión en papel mediante la incorporación de *trámites en formato electrónico* (vía correo electrónico).

— *Concienciar* tanto a las empresas como a los empleados públicos del impacto sobre el cambio climático de los desplazamientos por motivos de trabajo y fomentar así un cambio de hábitos tanto en el trabajo como en la vida privada.





2. Buenas prácticas operativas

2.1. Cómo reducir el consumo

El consumo, relacionado con la contratación de viajes, puede entenderse en primera instancia como la cantidad de viajes a realizar y en segunda, como el consumo de combustible en función del medio de transporte escogido y las distancias a recorrer.

Respecto al *número de viajes*, como ya se ha introducido anteriormente, existen diferentes opciones en función del motivo del desplazamiento.

En el caso de conferencias o seminarios, se tendrá que valorar lo que el evento puede aportar a la Administración tanto en términos de visualización externa de las actuaciones de ésta como de intercambio de información e ideas con otros agentes. Estas funciones son importantes para cualquier organización y, por tanto, requieren una *reflexión previa* sobre la necesidad o no de asistir a ciertos eventos.

Para reuniones de trabajo con interlocutores poco conocidos, lo mejor es el contacto presencial para estrechar lazos. No obstante para grupos de trabajo ya establecidos y reuniones con entidades conocidas, se puede plantear la realización de estos encuentros *vía video-conferencia*. De este modo no sólo se minimizan los impactos ambientales sino que también se ahorra tiempo. Para poder llevar a cabo esta acción, es necesario que todos los interlocutores dispongan de las instalaciones para realizar estas video-conferencias.

Para reducir el número de viajes, también se puede intentar optimizar los desplazamientos coordinando diversas reuniones y visitas en lugares cercanos en el mismo día.

CASO 44: Gobierno Vasco

En el Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004, dentro del Programa de Administración Digital del Área Clave Sociedad de la Información, Gobierno Vasco ya incluía la acción del desarrollo de redes de videoconferencia por IP en la Administración vasca.

Otros planes en los que se ha recogido también la necesidad de equipar con equipos de videoconferencia diferentes edificios administrativos, de formación y otros son en el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información 2002-2005 y en el Plan de Informática y Telecomunicaciones 2006-2009.

Uno de los centros donde se dispone de instalaciones de videoconferencia es en el edificio de Plaza Bizkaia (Bilbao) donde se encuentran diversas sociedades y empresas públicas de Gobierno Vasco, entre ellas Ihobe.

Dentro del programa de Compra y Contratación Pública Verde, Ihobe ha realizado durante 2009 alguna reunión de trabajo con el equipo de asistencia técnica del programa *vía videoconferencia*, para reducir la necesidad de desplazamientos y, por tanto, de consumo de energía y emisiones de CO₂.

Para saber más, consultar la sección de buenas prácticas de la web de Compra y Contratación Pública Verde de Ihobe.

Uniendo los dos elementos anteriores, en el caso de conferencias o seminarios la Administración debe estudiar la posibilidad de *retransmitir en línea y a tiempo real* las presentaciones del evento. Esto permitiría, por una parte, la presencia como participantes a distancia de ciertas

Administraciones que, por motivos de distancia no pueden asistir, y viceversa la presencia de ciertos ponentes vía video-conferencia.

Respecto al *consumo de energía* en los desplazamientos en sí, una de las primeras medidas es la elección del lugar para el evento o reunión. En general cuando se organice el evento, se intentará la máxima proximidad (dentro de unos límites razonables) entre el lugar de encuentro y la procedencia de la mayoría de los asistentes. En el caso de la reserva de alojamiento para pernocta se valorará también su cercanía al lugar del evento (para desplazamientos a pie) y/o la conexión a la red de transporte público, para minimizar así el uso del vehículo individual, en este caso el taxi.

De entre los diferentes *medios de transporte*, no todos tienen el mismo consumo energético e impacto ambiental. Por tanto se priorizará el uso de los siguientes medios de transporte: el tren respecto al avión, y el tren o autobús respecto al vehículo turismo. Para ello, los trabajadores que se desplazan han de ser conscientes de los impactos de sus viajes.

En algunos casos, cuando el lugar del evento no es de fácil acceso con transporte público, no se debe ignorar la posibilidad de contratar transporte colectivo de los asistentes al evento, utilizando un autobús a modo de lanzadera desde lugares comunes o puntos de encuentro establecidos desde la organización y anunciados debidamente en el programa o convocatoria.

CASO 45: Udalsarea 21

La Red Vasca de Municipios hacia la Sostenibilidad, Udalsarea 21, está constituida por 197 Ayuntamientos de los tres Territorios Históricos (en 2008). Udalsarea 21 tiene como objetivo ser un foro de coordinación y cooperación para impulsar la ejecución de los Planes de Acción municipales, dinamizando las Agendas Locales 21 de los municipios vascos adscritos a la red.

Uno de los órganos de gestión de la red es el Comité Técnico, un grupo de trabajo permanente y estable de técnicos y técnicas de diferentes instituciones, que tiene por objeto facilitar la implantación de los Planes de Acción de los municipios miembros de Udalsarea 21. Para ello el Comité celebra reuniones bimensuales de forma itinerante entre las localidades de la red.

Algunas de estas localidades no tienen buena conexión por transporte público con todo el resto de participantes, requiriendo la asistencia en vehículo privado.

Para evitar que cada participante acceda en su propio vehículo o en los vehículos de sus Administraciones, cuando la reunión se celebra en Gipuzkoa o Álava, Ihobe contrata el servicio de autobús desde Bilbao al municipio correspondiente para los participantes procedentes de Bilbao y alrededores (entre 12-18 personas) con el fin de minimizar los impactos asociados al desplazamiento. Para la organización, a los asistentes se les envía junto a la convocatoria de asistencia, la opción de apuntarse al autobús.

En Gipuzkoa, algunas personas organizan coches compartidos para reducir los impactos del desplazamiento.

Actualmente, en la mayoría de Administraciones, el personal puede elegir el medio de transporte para los desplazamientos. Éste puede ser en transporte público, en los vehículos de la Administración o con el vehículo propio. Por la comodidad que ello supone, es fácil que el trabajador prefiera esta opción a ir en transporte público. No obstante, esa elección además de un mayor impacto ambiental, también supone un coste más elevado para la Administración ya que normalmente el coste en transporte público es menor que el coste que se paga por kilome-



traje. Por tanto la Administración deberá *fomentar el uso de transporte público* en los desplazamientos laborales siempre y cuando éste suponga una alternativa real y factible, sobre todo por horarios, al vehículo privado. Para ello se deberían revisar los procedimientos de reembolso de gastos de dietas y kilometraje acordando algún sistema que beneficie al transporte público frente al uso del vehículo particular.

En este sentido, tanto los organizadores de los eventos o reuniones como los participantes deberán tener en cuenta los horarios de transporte público y ajustarse en la medida de lo posible a ellos para que éste se convierta en el modo de desplazamiento habitual y común.

Otros *consumos menores* que se pueden ocasionar si los viajes requieren alojamiento, pueden reducirse con la elección del tren de cama. Para ciertos trayectos esta opción puede ser válida y permite minimizar los consumos e impactos asociados al alojamiento, en casos incluso acortando el tiempo de estancia fuera al aprovechar la noche para el desplazamiento.

2.2. Cómo conocer las necesidades reales. Indicadores

En general, es difícil prever las necesidades futuras de desplazamientos de los trabajadores ya que, a parte de reuniones periódicas bien establecidas, siempre pueden surgir nuevos grupos de trabajo o eventos.

Más importancia debe darse a conocer los impactos de esos desplazamientos a través de indicadores. En el marco de la lucha contra el cambio climático, muchas Administraciones están en proceso de llevar a cabo un cómputo de las emisiones de gases con efecto invernadero que genera su actividad. Esto incluye tanto los consumo energéticos de los edificios públicos como los consumos asociados a los desplazamientos del personal.

La recogida de los viajes organizados internamente puede ser más o menos sencilla en función del procedimiento que se establezca. Cuando estos viajes se contratan a través de una empresa encargada de los servicios de viaje, se puede garantizar que la empresa contratada entregue esa información a través de informes periódicos indicando:

- El total de desplazamientos realizados al año.
- El porcentaje de utilización de los diferentes medios de transporte tanto en general como por destino.
- La distancia recorrida en cada medio de transporte y las emisiones de CO₂ asociadas a cada uno.

Éste seguimiento permite mejorar el cálculo de emisiones generadas por la Administración, así como la posibilidad de llevar a cabo la compensación de emisiones.

Para el cálculo de emisiones de CO₂, se deberá facilitar a la empresa los indicadores de conversión entre kilómetros y medios de transporte. Con la aparición de diferentes portales para el cálculo de la huella de carbono de cada persona o los mecanismos de compensación de emisiones, hay una diversidad considerable de fuentes de equivalencias para el cálculo de emisiones de CO₂. Cada Administración puede facilitar los datos que considere más oportunos a la empresa encargada de la gestión de viajes, desde el programa de Compra y Contratación Pública Verde se proponen los siguientes valores siempre que no se disponga de datos específicos del vehículo, trayecto o del operador:

MEDIO DE TRANSPORTE	FACTOR DE EMISIÓN DE CO ₂	
COCHE DE GASOLINA	0,197 kg CO ₂ /km y vehículo	
COCHE DE GASÓLEO	0,190 kg CO ₂ /km y vehículo	
AUTOBÚS	0,065 kg CO ₂ /km y pasajero	
TREN	0,050 kg CO ₂ /km y pasajero	
AVIÓN	Trayectos cortos (< 300 km)	0,510 kg CO ₂ /km y pasajero
	Trayectos medios (300-750 km)	0,400 kg CO ₂ /km y pasajero
	Trayectos largos (> 750 km)	0,320 kg CO ₂ /km y pasajero

Fuente: Plantilla para el cálculo de emisiones de centros educativos, CENEAM, Ministerio de Medio Ambiente.

2.3. Qué y cómo contrato

El contrato de servicios de gestión de viajes suele darse en Administraciones de tamaño medio a grande, pese a que no todas cuentan con este servicio.

Las ventajas de ello es una mayor facilidad en la organización de los viajes por motivos de trabajo de los empleados públicos, ya que no son ellos los que se tienen que encargar de buscar una agencia o organizarse los desplazamientos por ellos mismos, además de facilitar la obtención de información sobre los viajes e impactos de los mismos al ser una fuente centralizada. La desventaja principal es la reducción de la oferta, por los acuerdos entre las agencias de viaje y los operadores aéreos y cadenas hoteleras.

Las Administraciones que cuentan con este servicio, lo contratan de forma centralizada desde las áreas de servicios generales o contratación para dar servicio a las demandas de todos los departamentos de la organización. Los conceptos más corrientes incluidos para este tipo de servicios son: buscar e informar al contratante del viaje de las mejores opciones existentes (en términos económicos, de condiciones de viaje y ambientales), reservar y comprar billetes de avión o tren, reservar y pagar el alojamiento en caso que se requiera y, de forma más esporádica, el alquiler de vehículos.

Como el volumen económico del contrato depende del número de desplazamientos de la Administración, los cuales no se saben durante el año de contrato, el procedimiento dependerá de la estimación de viajes respecto a los datos del año anterior. Lo más habitual es la realización de un contrato tipo acuerdo marco con una empresa que cobrará más o menos en función de los encargos que se le hagan. En principio, para escoger a la empresa con la que firmar el acuerdo marco la Administración debe evaluar la capacidad de la empresa de ejecutar el contrato (solvencia técnica y profesional) y especificar las condiciones del servicio.

El alquiler de vehículos (sobre todo de transporte colectivo) también se puede hacer de forma independiente por la Administración, en cuyo caso se hace por contratación directa.

2.4. Cómo gestionar los productos en desuso y los residuos

A pesar de que la reserva y compra de viajes no genera por sí misma residuos, se puede considerar que conlleva ciertas tareas de tipo administrativo, como consecuencia de las cuales se generan residuos de oficina asimilables a residuos domésticos, principalmente papel. Si se considera oportuno la Administración puede utilizar la existencia del contrato para fomentar mejoras de los proveedores en relación con los residuos, por ejemplo estableciendo como condición de ejecución de contrato el compromiso de realizar la selección de residuos durante el período de vigencia de éste.



3. Aspectos ambientales y técnicos a considerar

Los principales aspectos a tener en cuenta para reducir los impactos derivados de los viajes de trabajo y los servicios asociados a ello son los siguientes.

3.1. Transporte

Los principales impactos del transporte, tanto del terrestre como del aéreo, son las emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes derivadas del consumo de combustibles fósiles.

Emisiones de CO₂

En el caso de los vehículos (coches y autobuses) las emisiones de CO₂ dependen del tipo de carburante que se use y del consumo típico.

Los *turismos*, como se amplía en el apartado 4, disponen de una etiqueta oficial que recoge los valores medios de consumo (en litros/kilómetro) y de emisiones de CO₂ (en gramos de CO₂/kilómetro). Además también existe una etiqueta de eficiencia energética que los clasifica de más a menos eficientes en función de su superficie. Por tanto, para el alquiler de turismos se propone exigir una cierta clasificación energética mínima o fomentar aquellos que tengan emisiones de CO₂ menores.

En el caso de los *autobuses* no existe esta clasificación o certificación, por lo que no se podrá seleccionar el vehículo en función de las emisiones de CO₂. No obstante sí que se podría exigir que estos funcionen con biocombustibles, con gases licuados o sean híbridos ya que estas tecnologías generan menores emisiones de CO₂.

Para el *transporte aéreo*, el informe sobre la aviación y la atmósfera² del panel intergubernamental sobre el cambio climático (IPCC) estima que sus emisiones podrían representar en el año 2050 el 3% de las emisiones antropogénicas globales. La posible reducción de emisiones resultante de mejoras tecnológicas y de gestión no compensará el aumento del transporte aéreo que se prevé pese a la situación económica actual. Como además no se puede elegir el tipo de avión a utilizar, la mejor opción es intentar sustituir los viajes en avión por viajes en tren ya que como se recoge en la tabla del apartado 2.2. «Cómo conocer las necesidades reales. Indicadores» el tren genera muchas menos emisiones de CO₂ que el avión, hasta 10 veces menos en trayectos cortos o medios.

Emisiones de gases de combustión contaminantes

Además de las emisiones de CO₂, tanto los vehículos como el transporte aéreo emiten otros gases contaminantes: partículas, hidrocarburos sin quemar (HC), monóxido de carbono (CO), óxidos de nitrógeno (NOx) o metano (CH₄) que contribuyen, entre otros, al calentamiento global, a la destrucción de la capa de ozono y a la formación de ozono troposférico.

En el caso de los vehículos (tanto turismos como vehículos pesados) la Unión Europea ha introducido unos estándares EURO con la intención de reducir progresivamente los niveles de emisiones de estos compuestos:

- Para turismos y vehículos comerciales ligeros, en 2005 entró en vigor el EURO 4 y la entrada del EURO 5 está prevista para septiembre de 2009 en lo que respecta a la homologación de nuevos vehículos y enero de 2011 para todos los vehículos.

² IPCC «Aviation and the Global Atmosphere»; 1999.

- Los estándares EURO V para vehículos pesados (camiones y autobuses) se aplican desde el 1 de octubre de 2008 y el EURO VI será de obligado cumplimiento para los vehículos nuevos a partir de 2013.

Por tanto, si bien el uso de vehículos se debe minimizar, sobre todo de turismos de uso individual, con otras medidas descritas a lo largo de toda la ficha, si fuera necesario el alquiler de estos, se pedirá que los vehículos cumplan el estándar EURO más exigente posible o que por lo menos, tengan menores niveles de emisiones de gases de combustión.

Otros aspectos asociados al transporte

Adicionalmente, a las emisiones de CO₂ y otros gases de combustión, en el alquiler de vehículos y sobre todo de autobuses se pueden tener en cuenta otros aspectos para minimizar los impactos asociados. Estos pueden ser:

- Las emisiones de ruidos, ya que en el entorno urbano el ruido se está convirtiendo en un serio problema y el tráfico es uno de los factores principales.
- El equipamiento del vehículos con sistemas que favorecen una reducción del consumo, como los indicadores de cambio de marchas o los indicadores de la presión de las rueda.
- Los conocimientos de conducción eficiente (cuando se alquilan autobuses), ya que se puede influir enormemente en el consumo, pudiendo llegar a ahorros de hasta un 25%³.

3.2. Alojamiento

Los tipos de impactos ambientales que se generan en la actividad hotelera son similares a los de un domicilio particular, pero a mayor escala:

- Consumo de agua tanto por parte del usuario como por el personal del hotel (limpieza de habitaciones y servicio de lavandería),
- consumo de energía, principalmente iluminación, climatización y agua caliente sanitaria, y
- generación de residuos.

Para intentar reducir los impactos en todos estos ámbitos, la solución más rápida es optar por aquellos hoteles que:

- Estén situados cerca del punto de llegada y/o del centro de la reunión o la conferencia para maximizar los desplazamientos a pie y con buena conexión al transporte público para minimizar el uso del vehículo privado o taxis.
- Dispongan de algún sistemas de gestión ambiental (SGA) como el sistema EMAS, ISO 14001 o Ekoscan o que puedan demostrar que aplican medidas de mejora ambiental para reducir los principales impacto de la actividad hotelera.

³ Manual de conducción eficiente para vehículos turismos. 2007. IDAE.



Además, la elección preferente de la Administración Pública de este tipo de centros sirve para fomentar el conocimiento y concienciación de las empresas de viajes sobre este tipo de hoteles, promueve la mejora ambiental en el sector y hacer más accesible esta información a la ciudadanía.

3.3. Otros aspectos ambientales relacionados con la ejecución del servicio

Un aspecto a tener en cuenta durante la redacción de los pliegos es la información que debe presentar el adjudicatario durante la ejecución del servicio. Es recomendable garantizar dos tipos de información:

- *Información al usuario*: al presentar diversas alternativas para un mismo desplazamiento, éstas deberán incluir también la información ambiental correspondiente, por ejemplo, las emisiones de CO₂ del desplazamiento en los diferentes medios de transporte propuestos, las emisiones de gases contaminantes de los vehículos a alquilar o la existencia de hoteles con buenas prácticas de gestión ambiental.
- *Información del servicio*: para el seguimiento de indicadores ambientales, el adjudicatario deberá entregar informes periódicos con información sobre los desplazamientos realizados, indicando la distancia, el medio de transporte, las emisiones de CO₂ asociadas, etc. (ver apartado 2.2.)

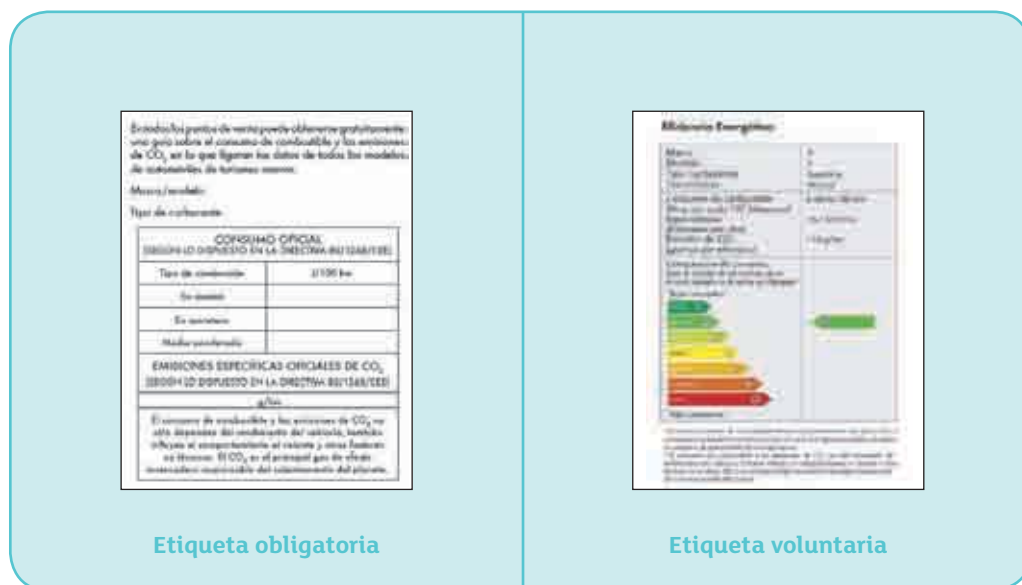
Además, durante el servicio hay varias fases de comunicación: la petición de la Administración; la presentación de posibilidades por parte de la adjudicataria; la confirmación de una de las opciones; la gestión y envío de billetes, reservas e información de viaje; y finalmente el envío de facturas. Todos estos trámites se intentarán hacer por correo electrónico para minimizar el consumo de papel y los envíos postales, excepto en los casos estrictamente necesarios. En caso de presentación en papel impreso, éste será preferentemente de papel reciclado o de fibra de madera procedente de bosques gestionados de forma sostenible.

4. Las certificaciones ambientales

4.1. Vehículos

Desde la aprobación de la Directiva 1999/94/CE⁴, los puntos de venta de vehículos deben informar a los consumidores sobre el consumo de combustible y las emisiones de CO₂ de los nuevos vehículos a través del etiquetado energético de los mismos.

El sistema de etiquetado consta de dos elementos: una etiqueta obligatoria, con información referente al consumo del vehículo y generación de emisiones de CO₂ por kilómetro y un sistema de etiquetado voluntario, que clasifica a los vehículos según la eficiencia energética en una escala de la A a la G (de más a menos eficientes).



Como la etiqueta de clasificación de eficiencia energética no es obligatoria, muchos fabricantes o concesionarios no disponen de ella. No obstante el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía) publica anualmente una guía con todos los nuevos modelos de vehículos de venta en España y su clasificación. Esta guía está a disposición del público en general y se puede descargar de Internet en la página web del IDAE: <http://www.idae.es/coches/>.

Otra información relacionada con el estándar EURO o los niveles de ruido se puede encontrar en las fichas técnicas de los vehículos o los certificados de homologación CE del vehículo.

⁴ Transpuesta por el Real Decreto 837/2002, de 2 de agosto (BOE núm. 185 de 3 de agosto).



4.2. Alojamiento

El alojamiento no es tanto un producto como un servicio, por ello los certificados ambientales que pueden servir para identificar qué empresas ejecutan este servicio con menores impactos, son los sistemas de gestión ambiental (SGA).

Los sistemas de gestión ambiental más habituales en la CAPV son:

EKOSCAN



EMAS



ISO 14001*



** El logo expuesto para este sistema de gestión corresponde al órgano responsable de la elaboración de la norma puesto que cada empresa que lo certifica dispone de su propia etiqueta.*

5. Situación del mercado: oferta disponible

Aunque la mayoría de agencias de viaje son minoristas (el 84% del total⁵), las grandes cadenas ocupan el 46% de la cuota de mercado⁶. En la CAPV el grado de concentración de la oferta es aún mayor, y las grandes agencias representan casi el 80% de todos los puntos de venta. La concentración es también una característica de los viajes de negocios, donde las cinco primeras agencias suman el 62% de facturación⁷.

La introducción de las nuevas tecnologías, destaca como uno de los grandes cambios que se han producido durante los últimos años en el sector. Muestra de ello es que en el 2006 el 84% del total de billetes expedidos en España ya eran electrónicos⁸.

Pese a la situación económica global, el tráfico de pasajeros continúa creciendo, en especial los viajes de negocios. Concretamente, el sector de viajes corporativos presenta en el año 2008 un crecimiento del 8%.

A diferencia de otros grupos de productos, las agencias de viajes se encargan de trasladar y cubrir la demanda por parte de la Administración con los productos que otras empresas disponen (compañías de alquiler de vehículos, cadenas hoteleras, operadoras de vuelos, etc.). Es decir que las mejoras ambientales que se solicitan no se refieren en su mayoría a la actividad de las propias agencias sino que se refieren a productos de terceros. Es por ello que hasta la fecha la mayoría de agencias no suelen tener esa información ambiental a disposición, lo que no quiere decir que no exista oferta en el mercado capaz de cumplir con los criterios descritos anteriormente.

La contratación de servicios de viajes con criterios ambientales obliga a las agencias a informarse al respecto teniendo que solicitar la información a sus proveedores, mejorando la difusión de esta información a otros posibles clientes y, por tanto, promoviendo la mejora ambiental de toda la cadena de proveedores. Sólo recientemente se ha incorporado en la actividad de diversas empresas tanto la compensación de emisiones de CO₂, como la información al usuario de las emisiones de cada medio de transporte y desplazamiento. No obstante, estas prácticas todavía no se han generalizado.

Para *vehículos de alquiler*, en el mercado hay una oferta amplia de vehículos con bajos consumos energéticos y bajas emisiones de gases de combustión. Como ya se ha mencionado antes, la información de vehículos (emisiones de CO₂ y eficiencia energética) pueden consultarse en la web del IDAE: <http://www.idae.es/coches/>.

Respecto a los *hoteles*, en la web de Ihobe (apartado Empresa) existe un listado de las empresas con SGA en la CAPV. A nivel europeo y sólo para el registro EMAS, listados con empresas certificadas con este sistema organizadas por país se pueden encontrar en la web: http://ec.europa.eu/environment/emas/about/participate/sites_en.htm.

⁵ Informe de las agencias de viaje, 2003. Unión Agencias de Viajes (UNAV).

⁶ Barómetro de agencias de viajes Amadeus España.

⁷ Informe 2005 de la Asociación de Agencias de Viajes. GEBTA. España.

⁸ BSP España, IATA.



6. Criterios ambientales

Como se ha mencionado en el apartado 2.3. «Qué y cómo contrato», el servicio de gestión de viajes suele tomar la forma de contrato tipo acuerdo marco ya que de entrada no se conoce el volumen del contrato ni las características de cada servicio. Como en cada caso los encargos son diferentes, durante la licitación no se puede solicitar a la empresa que demuestre las condiciones ambientales de los vehículos o alojamientos que se solicitarán desde la administración ya que esta información no se dispone. Por tanto, los criterios ambientales que se proponen en esta ficha no responden tanto a la empresa a contratar sino a cómo ésta ha de ejecutar el contrato. En un principio las condiciones de ejecución podrían no especificarse en el pliego sino dejarse para cada vez que se hace una consulta. No obstante esto dispersaría la introducción de la variante ambiental en las solicitudes y supondría repetir el procedimiento en cada petición. Por tanto, en los criterios de contratación se definen las condiciones de ejecución del contrato de carácter ambiental que la empresa adjudicataria deberá cumplir durante la duración del mismo. Los impactos o no del mismo dependerá de las decisiones que tome cada persona que encarga un viaje, es por ello que los criterios ambientales consisten en facilitar información sobre los desplazamientos y alternativas de viaje y alojamiento para que aquéllas puedan tomar decisiones informadas.

6.1. Criterios para contratar por procedimiento abierto y adjudicación por concurso

Los criterios que se proponen para esta modalidad de contratación, se encuentran disponibles en el CD adjunto. En este capítulo se proponen criterios para el servicio de gestión de viajes divididos en tres niveles de exigencia: nivel básico, nivel avanzado y nivel de excelencia.

A diferencia de otros grupos de productos, como los criterios propuestos son condiciones de ejecución, no se han elaborado *checklists* ya que los criterios de ejecución no requieren justificación adicional al compromiso de la empresa a realizar correctamente el servicio.

6.2. Criterios para el procedimiento negociado

Cuando el procedimiento sea negociado, se proponen usar los mismos criterios que para el procedimiento abierto.

En este caso no se propone la selección de las empresas en función de si disponen o no de un SGA en tanto que los impactos del servicio no dependen de ellas sino de las decisiones de cada persona que solicite la gestión de un viaje de trabajo.

6.3. Criterios para la compra directa

Si la contratación de los viajes se hace de forma directa, cada solicitante deberá solicitar a la agencia a la que pida ofertas o tener en cuenta él o ella misma las siguientes consideraciones:

- Escoger el tren o autobús para viajes de corta o media distancia.
- En los casos en los que se requiera alojamiento, valorar la opción del tren de cama y/o buscar hoteles con SGA o buenas prácticas de gestión ambiental y que se sitúen cerca del punto de llegada y/o del centro del evento.
- Solicitar a la empresa de alquiler de vehículos información de las emisiones de CO₂ y estándar EURO de los vehículos, para elegir aquél con menores niveles de emisión, así como la disponibilidad de vehículos con motores o combustibles alternativos para desplazamientos cortos donde no haya problema de abastecimiento del combustible o fuente de energía del vehículo.