



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE TRANSPORTE CON CONDUCTOR PARA EL
HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ-CARLOS III-CANTOBLANCO

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El Hospital Universitario La Paz-Carlos III-Cantoblanco y sus centros adscritos (en adelante HULP), para el correcto desarrollo de su actividad, precisan disponer de un servicio de transporte con conductor (auto-taxi o VTC) para el traslado de personas autorizadas por la Direccion del HULP dentro de la Comunidad de Madrid.

El objeto del contrato será la realización del servicio de traslados con conductor bajo demanda encargándose la empresa adjudicataria de todos los aspectos relacionados con la logística del transporte (vehículo, conductor, circulación, estacionamiento de espera, sanciones de tráfico, mantenimiento de los vehículos, etc.).

El HULP, no dispone de medios propios para garantizar el desplazamiento de las personas autorizadas por la Direccion, por lo que es necesaria la contratación de dicho servicio, de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO.

El adjudicatario deberá poner a disposición del HULP el número de vehículos con conductor que sean necesarios para la realización de los servicios objeto del contrato, siendo responsabilidad del adjudicatario tener disponibilidad suficiente para prestar el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, de acuerdo a lo indicado en este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).

El adjudicatario deberá de contar con las autorizaciones, licencias, permisos y seguros necesarios para la ejecución del objeto del contrato y deberá cumplir en todo momento, la legislación que les sea de aplicación.

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias, permisos, seguros y autorizaciones necesarias para la prestación del servicio, así como cualquier otra autorización especial que se considere necesaria para la mejor prestación de éste.

Los vehículos destinados al servicio dispondrán de las medidas de seguridad obligatorias y habrán superado las inspecciones reglamentarias. Será responsabilidad del adjudicatario los costes derivados del uso, mantenimiento, material y equipamiento, sin límites de kilometraje.

Los vehículos deberán contar con una póliza de seguro que cubra a los ocupantes del vehículo,

incluido el conductor, con el alcance y coberturas que indique la normativa.

Los vehículos estarán en perfectas condiciones de funcionamiento y limpieza (interior/exterior). Estarán dotados de climatización y tendrán la capacidad necesaria para el cómodo transporte de las personas objeto del contrato. Los licitadores deberán detallar las características de los vehículos a utilizar en la prestación del servicio en la Memoria Técnica.

El adjudicatario deberá llevar un control estricto del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo, así como de su limpieza. La documentación que verifique lo anterior será entregada a la Dirección del HULP cuando esta lo requiera.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de localización y comunicación directa con los vehículos y personas que realicen los servicios, que permita contactar con los mismos en caso de necesidad o urgencia.

Los vehículos que realicen los servicios deberán adaptarse en todo momento a los viajeros que demanden sus servicios, siendo obligación contractual esencial que el adjudicatario disponga de vehículos adaptados a personas con movilidad reducida y vehículos de entre 5 y 8 plazas. Los licitadores deberán detallar en la Memoria Técnica, las características de estos vehículos.

Los vehículos que realicen los servicios deberán adaptarse en todo momento a los requerimientos medioambientales y restricciones de tráfico que pudieran establecer la Comunidad de Madrid o los municipios en los que presten sus servicios, por lo que, será obligación contractual esencial que el adjudicatario disponga de vehículos provistos de etiqueta medioambiental eco y cero emisiones. Los licitadores deberán detallar en la Memoria Técnica, las características de estos vehículos.

3.- PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO.

El adjudicatario deberá disponer del personal necesario para la prestación de un servicio de calidad. El referido personal dependerá exclusivamente del adjudicatario y, por tanto, este tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, teniendo en cuenta la legislación laboral y social, sin que en ningún caso pueda esgrimirse derecho alguno por dicho personal al HULP, ni exigirse a este responsabilidad de cualquier clase como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores aún en el supuesto de que los despidos o medidas que se adopten se basen en el incumplimiento o interpretación del contrato.

En todo momento se cumplirá la normativa legal vigente en relación a capacitación profesional,

turnos de trabajo, horarios, descansos, etc. de los conductores, así como los preceptos de la ley de Seguridad Vial vigente y demás legislación que les sea de aplicación.

El personal del adjudicatario deberá respetar y guardar el secreto profesional respecto de los datos personales objeto del tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados.

El HULP se reserva el derecho a exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con el personal del HULP o contravenga gravemente la regulación de régimen interior del Centro.

El adjudicatario y el personal a su cargo debe cumplir en todo momento la legislación vigente que les sea de aplicación en cada momento y serán por cuenta del adjudicatario las multas, infracciones, sanciones, etc. que se originen como consecuencia de la prestación del servicio.

El adjudicatario a la formalización del contrato, presentará un certificado emitido por una entidad aseguradora autorizada, que acredite la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil que garantice los daños ocasionados tanto a terceros como al propio centro sanitario por hechos derivados de la prestación del servicio contratado. La citada póliza, deberá mantenerse en vigor durante el periodo de ejecución del contrato, incluido el de la prórroga si la hubiere.

Los daños que el personal del adjudicatario pudiese ocasionar a los bienes propiedad del Hospital, serán indemnizados por el adjudicatario, siempre a juicio de la Dirección del HULP. Igualmente, el adjudicatario será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que realice el personal a su cargo.

Por parte de los conductores de los vehículos se facilitará a los usuarios cuantos detalles soliciten en relación con el servicio y mantendrán en todo momento la mayor consideración en el trato.

Para las labores de gestión y administrativas, será obligación contractual esencial que el adjudicatario disponga del siguiente personal:

- **Responsable del contrato:** Será la persona de referencia con la Dirección del HULP y será responsable de la buena ejecución del contrato, de la gestión de incidencias que puedan surgir, así como de las reuniones de seguimiento.

Deberá estar localizado a través de teléfono móvil y de correo electrónico como mínimo entre las 9.00h y las 17.00h.

- Responsable de la operativa del contrato: Será la persona encargada de la organización del servicio diario de los vehículos de la empresa adjudicataria, garantizando el cumplimiento de las solicitudes de traslado en los medios solicitados y en los tiempos y lugares indicados. Gestionará las incidencias, anulaciones, demoras, etc. Estará en contacto permanente con los vehículos del servicio y con la personal que la Dirección del Hospital designe.

Deberá estar localizado a través de teléfono móvil y correo electrónico como mínimo entre las 9.00h y las 17.00h.

- Persona de contacto de la facturación del contrato: Para poder resolver incidencias y dudas relacionada con la facturación, aplicación de penalizaciones, etc.

Deberá estar localizado a través de teléfono móvil y correo electrónico como mínimo entre las 9.00h y las 17.00h.

4.- EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

4.1.- El servicio será solicitado a través de un centro de recepción de llamadas con operadores de atención personalizada en el horario de prestación del servicio (365 días/año las 24 h) y/o a través de web o APP específica del adjudicatario. El adjudicatario deberá aportar sin coste para el HULP, el software y licencias necesarias a juicio de la Dirección del HULP.

El adjudicatario recibirá y aceptará todas las solicitudes realizadas.

El centro de recepción de llamadas, deberá disponer de un teléfono de contacto y un correo electrónico las 24 horas del día para solventar posibles incidencias.

4.2.- El servicio de transporte ofertado por el adjudicatario deberá contar con la disponibilidad suficiente de vehículos con conductor para atender las necesidades de traslados del HULP en la Comunidad de Madrid. El origen y /o destino será el HULP y deberá incluir la siguiente operativa:

- Traslados Urgentes: Son aquellos traslados que responden a una necesidad inaplazable de desplazamiento y que requieren una respuesta urgente. El tiempo de respuesta por parte del adjudicatario desde que recibe la solicitud (no desde que acepta la misma) no

superara los 5 minutos.

- Traslados Inmediatos: Son desplazamientos de los que no se tiene conocimiento previo. Se realiza la solicitud y se debe de hacer el traslado de manera inminente. El tiempo de respuesta por parte del adjudicatario desde que recibe la solicitud (no desde que acepta la misma) no superara los 10 minutos. El adjudicatario debe ser capaz de responder a estas solicitudes con cualquier tipo de vehículo solicitado (4 plazas, de 5 a 8 plazas, con etiqueta medioambiental eco o cero emisiones y adaptados a personas con movilidad reducida).
- Traslados Programados: Son desplazamientos que se reservaran antes de las 22.00h del día anterior, para que el vehículo esté a una hora, fecha y lugar determinado. En este caso no hay tiempo de respuesta, el vehículo ha de estar a la hora, fecha y lugar reservado. El adjudicatario debe ser capaz de responder a estas solicitudes con cualquier tipo de vehículo solicitado (4 plazas, de 5 a 8 plazas, con etiqueta medioambiental eco o cero emisiones y adaptados a personas con movilidad reducida).
- Traslado realizando rutas para personal sanitario de las Unidades de Hospitalización a Domicilio (UHD). Estas unidades establecerán rutas de 8.00h a 21.00h de lunes a domingo, en las que se visitarán varios domicilios de pacientes. El servicio de transporte con conductor deberá comenzar y terminar la ruta indicada por la UHD, esperando mientras el equipo realiza la asistencia en cada domicilio. El tiempo de respuesta por parte del adjudicatario desde que se recibe la solicitud (no desde que se acepta la misma) no superara los 10 minutos. El adjudicatario debe ser capaz de responder a estas solicitudes con cualquier tipo de vehículo solicitado (4 plazas, de 5 a 8 plazas, con etiqueta medioambiental eco o cero emisiones y adaptados a personas con movilidad reducida).

A efectos informativos y sin que en ningún caso sirva de compromiso cierto de consumo, los servicios realizados en el HULP entre enero y junio del 2025, han sido 2.724, de los cuales 1.631 han sido rutas de unidades de hospitalización a domicilio

4.3.- En las paradas que efectúen los vehículos se tendrá que garantizar: (I) La bajada o subida del usuario se pueda efectuar con toda seguridad, con un espacio suficiente y lo más cerca posible de la acera. (II) La circulación general de la zona no se vea perturbada por la parada del vehículo ni se ponga en peligro la seguridad de los usuarios del servicio.

4.4.- El adjudicatario y el personal a su cargo debe garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio, ante cualquier incidencia que pudiera afectar al mismo (averías, cortes de tráfico, obras, etc.). El adjudicatario informará al responsable del contrato a la mayor brevedad posible del incidente y adoptará las medidas necesarias para la continuidad del servicio.

En el caso de que se produzcan incidencias en el servicio tales como accidentes, colisiones, etc. el adjudicatario deberá realizar un informe al respecto, que entregará al responsable del contrato antes de transcurridas 72 horas desde que ocurrió la incidencia.

4.5.- El HULP establecerá los sistemas de control de calidad periódicos que estime oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad y la cantidad de los servicios prestados, así como el cumplimiento de cualquier otra obligación asumida por el adjudicatario.

La dirección e inspección de la ejecución de las prestaciones que se contratan, sin perjuicio de las inspecciones oficiales que procedan, corresponderá al responsable del contrato designado por el HULP, quien podrá dar instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan modificaciones de la prestación del servicio ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las contenidas en las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

El responsable del contrato podrá requerir al adjudicatario para que adopte de inmediato las medidas oportunas, en caso de apreciar que no se cumple lo estipulado en los pliegos.

4.6.- El precio de los servicios será el régimen tarifario aplicable en los servicios de Autotaxi del Área de Prestación Conjunta de Madrid, aplicando, en su caso, el descuento que el adjudicatario haya ofertado.

4.7.- La facturación se hará mensualmente. Para ello, el adjudicatario, facilitará al responsable del contrato, en los primeros cinco días de cada mes la facturación del mes anterior junto con un listado en formato Excel con los servicios prestados. Dicho listado deberá contener al menos la siguiente información:

- Fecha y hora de la solicitud del servicio
- Servicio del HULP
- Nº de empleado solicitante.
- Fecha y hora de aceptación del servicio.
- Fecha, hora y ubicación de recogida.
- En el caso de rutas de UHD: fecha y hora de las paradas intermedias del recorrido
- Fecha, hora y ubicación de finalización del servicio.
- Duración total de cada servicio.

El adjudicatario, cuando se solicite por parte del responsable del contrato, facilitara copia de la documentación que evidencie la correcta prestación de cada uno de los servicios.

4.8.- Trimestralmente, el adjudicatario elaborará un informe de ejecución, que dirigirá al responsable del contrato designado por el HULP. El informe será presentado en formato electrónico, detallando al menos los siguientes aspectos:

- Vehículos que han prestado el servicio, especificando matrícula.
- Copias de los registros de las limpiezas y desinfecciones realizados.
- Copias de las autorizaciones de transporte de los vehículos utilizados.
- Km realizados.
- Tiempos de espera

6.- MEMORIA TÉCNICA.

Cada licitador deberá presentar una Memoria Técnica conteniendo detalladamente la organización y gestión del servicio a realizar, los medios materiales y humanos que se van a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, así como todos aquellos aspectos que el licitador considere necesario para la mejor valoración del servicio propuesto.

La Memoria Técnica deberá tener un máximo de 30 páginas en formato DIN-A4, que deberán estar numeradas, en letra Calibri o Arial y tamaño 10 o superior. El cómputo del número de páginas se realizará cara a cara, de forma que, si la impresión se realiza a una cara, el número máximo de formatos A4 será 30, y si la impresión se realiza a dos caras, el número máximo de formatos A4 será 15. Es decir, que el número máximo de caras impresas será de 30 en cualquier caso, tanto si la impresión se realiza a una cara como si se realiza a dos caras.

No se consideran incluidos dentro de este cómputo los planos, fichas técnicas, croquis o diagramas que complementen la documentación, para los que se podrá emplear hasta un máximo de 10 páginas formatos A4 o A3. La documentación a presentar deberá incluir índice y deberá organizarse en apartados que se ajusten a los criterios a valorar. Deberá estar redactada en castellano. En caso de superar la extensión máxima de la documentación indicada anteriormente, sólo se puntuará el criterio afectado en base a las 30 primeras hojas, sin tomar en consideración las restantes.

La Memoria Técnica deberá atenerse, como mínimo, a lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas, pudiendo mejorar, dichos mínimos, debiendo indicarse claramente

aquellos puntos que mejoren lo establecido en él.

La Memoria Técnica incluirá, en el orden indicado:

1. Descripción de la empresa licitadora actividad, clientes, etc.
2. Recursos humanos para la prestación del servicio. Perfil profesional del responsable del contrato, responsable de la operativa, de la persona de contacto de la facturación.
3. Operativa del Centro de recepción de llamadas con operadores de atención personalizada en el horario de prestación del servicio (365 días/año las 24 h) y/o a web o APP específica. Teléfono de contacto y correo electrónico las 24 horas del día para solventar posibles incidencias.
4. Vehículos: En este apartado únicamente deberán incluirse las características de los vehículos ofertados por los licitadores para la prestación del servicio, en concreto:
 - Características de los vehículos con los que el licitador realizara los servicios.
 - Características de los vehículos con etiqueta medioambiental eco y cero emisiones con los que el licitador realizara los servicios.
 - Características de los vehículos adaptados a personas con movilidad reducida con los que el licitador realizara los servicios.
 - Características de los vehículos de entre 5 y 8 plazas con los que el licitador realizara los servicios.
5. Vehículos: Procedimientos de limpieza (interior y exterior) y programa de mantenimiento
6. Plan de Organización del Servicio, indicando la operativa del servicio, la coordinación con el HULP y Plan de Contingencia ante posibles incidencias que puedan surgir.
7. Plan de Gestión y Calidad del servicio.
8. Plan de Medio Ambiente en relación con el servicio a prestar.

EL SUBDIRECTOR DE GESTION Y SSGG