

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA, ENVÍO, RECOGIDA Y TRANSPORTE DE MUESTRAS BIOLÓGICAS PARA LA FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EXPEDIENTE FIB 2026/011

---

## 1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente procedimiento es la contratación del servicio de mensajería, recogida, transporte y entrega de documentación, material sanitario y muestras biológicas para la Fundación de Investigación Biomédica del Hospital Universitario 12 de Octubre.

El servicio incluirá envíos ordinarios, preferentes y urgentes, garantizando en todo momento la trazabilidad de los envíos y el cumplimiento de la normativa vigente.

El ámbito de prestación comprenderá el transporte entre los distintos centros dependientes de la Fundación, hospitales, laboratorios y demás entidades colaboradoras, tanto en la Comunidad de Madrid como en el resto del territorio nacional e internacional.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 2.1 Naturaleza del servicio

El servicio tendrá carácter continuo, flexible y adaptado a las necesidades asistenciales e investigadoras de la Fundación, garantizando su correcta prestación en todo momento, tanto para el transporte de documentación y material como para el transporte de muestras biológica.

### 2.2 Modalidades de prestación

Las modalidades de prestación del servicio se corresponden directamente con los tipos de envío definidos en el pliego administrativo, diferenciándose en función de la urgencia, ámbito geográfico y naturaleza del envío.

A efectos de ejecución del contrato, se establecen las siguientes modalidades

#### a) Envíos de documentación y material

- Envío ordinario urbano: recogida y entrega dentro del ámbito local mediante rutas o servicios no urgentes.
- Envío urgente urbano (< 3 horas / mismo día): recogida en un plazo máximo de 2 horas desde la solicitud y entrega en un plazo inferior a 3 horas o dentro de la misma jornada.
- Envío intercentros Fundación (mismo día): transporte entre centros designados por la Fundación con entrega en el mismo día.
- Envío nacional estándar (24/48h): servicios con entrega en territorio nacional en un plazo de entre 24 y 48 horas.
- Envío nacional urgente (24h): entrega en territorio nacional en un plazo máximo de 24 horas.
- Envío internacional documentación UE: envío de documentación a países de la Unión Europea en plazos estándar.

- Envío internacional urgente: envío internacional con carácter prioritario y reducción de plazos de entrega.

- 

#### **b) Transporte de muestras biológicas**

El transporte de muestras biológicas deberá realizarse conforme a la normativa vigente aplicable (UN3373, ADR, IATA), garantizando en todo momento la seguridad, integridad y trazabilidad de las mismas.

Se establecen las siguientes modalidades:

- Transporte muestras biológicas urbanas ordinarias.
- Transporte muestras biológicas urbano urgente.
- Transporte muestras biológicas nacional estándar
- Transporte muestras biológicas nacional urgente.
- Transporte muestras biológicas internacional estándar UE.
- Transporte muestras biológicas internacional urgente.

#### **c) Servicios complementarios**

- Esperas o recogidas especiales fuera de horario (ámbito urbano, nacional o internacional).
- Servicio nocturno o festivo, aplicable como recargo sobre la tarifa del envío correspondiente.
- Gestión de trazabilidad digital por envío, que permita el seguimiento completo del servicio.

### **2.3 Ámbito geográfico**

- Ámbito local: Comunidad de Madrid.
- Ámbito nacional: territorio español.
- Ámbito internacional: cuando sea requerido expresamente por la Fundación.

### **2.4 Condiciones generales de prestación**

- Recogida en los puntos designados por la Fundación.
- Entrega directa al destinatario autorizado.
- Identificación obligatoria del personal de transporte.
- Justificación de entrega mediante firma física o digital.
- Garantía de custodia, integridad y seguridad del envío durante todo el proceso.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de transporte, incluyendo específicamente la aplicable al transporte de muestras biológicas (UN3373, ADR, IATA).

### **2.5 Flexibilidad operativa**

El adjudicatario deberá adaptar el servicio a variaciones en la demanda, rutas, urgencias y volúmenes de trabajo, sin que ello suponga interrupción o merma en la calidad del servicio.

### **2.6 Canales de solicitud y comunicación del servicio**

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de múltiples canales de comunicación para la solicitud, gestión y seguimiento de los servicios, asegurando la accesibilidad, inmediatez y continuidad operativa.

Como mínimo, deberán estar disponibles los siguientes canales:

- Plataforma digital o aplicación web para la gestión de envíos.
- Atención telefónica operativa durante el horario del servicio.
- Dirección de correo electrónico habilitada para solicitudes e incidencias.

Todos los canales deberán permitir:

- Solicitud de servicios.
- Modificación o cancelación de envíos.
- Consulta del estado de los envíos.
- Comunicación y gestión de incidencias.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la **trazabilidad digital por envío**, permitiendo el seguimiento en tiempo real o consulta actualizada del estado del mismo.

El adjudicatario deberá cumplir con los tiempos de respuesta mínimos establecidos en el apartado 2.2, así como la trazabilidad de las comunicaciones realizadas.

### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

#### 3.1 Tipología de envíos

- Documentación administrativa y científica.
- Paquetería ligera y media.
- Muestras biológicas humanas o animales (sangre, suero, plasma, tejidos, ADN, entre otras)

#### 3.2 Transporte de muestras biológicas

El transporte de muestras biológicas deberá realizarse conforme a normativa vigente y garantizar en todo momento la bioseguridad y la integridad de las muestras.

Se deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos.

- Sistema obligatorio de triple embalaje:
  - Recipiente primario estanco e irrompible.
  - Recipiente secundario estanco con material absorbente.
  - Embalaje exterior rígido resistente a impactos.
- Cumplimiento de normativa UN3373 para transporte de sustancias biológicas cuando resulte de aplicación
- Etiquetado reglamentario visible, correcto y actualizado
- Condiciones de transporte según requerimientos de la muestra:
  - Temperatura ambiente.
  - Refrigerado (2-8 °C).
  - Congelado (-20 °C / -80 °C).

- Uso de contenedores isotérmicos validados.
- Mantenimiento de cadena de frío mediante acumuladores de frío o sistemas activos cuando proceda.
- Minimización de tiempos de tránsito para garantizar la estabilidad de las muestras.
- Protección frente a golpes, fugas o deterioro durante todo el proceso de transporte.

### 3.3 Trazabilidad

El adjudicatario deberá disponer de sistemas que permitan:

- Seguimiento en tiempo real de los envíos.
- Registro de eventos (recogida, tránsito, incidencias y entrega).
- Confirmación de entrega electrónica.
- Acceso a la información por parte de la Fundación en tiempo real o diferido..

### 3.4 Medios materiales

El adjudicatario deberá disponer como mínimo, de:

- Vehículos adecuados al tipo de servicio.
- Vehículos con control de temperatura cuando sea necesario
- Equipos de conservación de cadena de frío.
- Sistemas informáticos de gestión, control y seguimiento.

Asimismo, deberá disponer de una flota variada de vehículos que permita adaptar el servicio a las distintas necesidades operativas y optimizar los tiempos de respuesta y costes.

Como mínimo, deberá contemplar:

- Motocicletas o vehículos ligeros para servicios urgentes de pequeña paquetería.
- Vehículos tipo turismo o furgoneta ligera para servicios estándar
- Furgonetas adaptadas para transporte de mayor volumen o con requisitos específicos de temperatura.

El adjudicatario deberá indicar en su oferta las distintas tipologías de vehículos disponibles, así como su utilización en función de cada modalidad de servicio.

La Fundación podrá solicitar el tipo de vehículo más adecuado en función de la naturaleza del envío, siempre que sea compatible con el servicio requerido.

## 4. RECURSOS HUMANOS

### 4.1 Estructura del equipo mínimo

El adjudicatario deberá disponer de una estructura organizativa suficiente para garantizar la correcta prestación del servicio. El equipo adscrito al contrato estará compuesto, como mínimo, por **tres (3) personas**, con la siguiente distribución:

- **Un (1) Responsable del contrato / Coordinador operativo:** actuará como interlocutor único con la Fundación para la coordinación global del servicio, asumiendo asimismo la planificación diaria, la organización de rutas y la resolución de incidencias.
- **Dos (2) Técnicos de mensajería y transporte:** encargado de la recogida, transporte y entrega de documentación y muestras, así como de la ejecución operativa del servicio.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio ante incidencias, picos de demanda o ausencias mediante mecanismos de sustitución o refuerzo, sin que ello suponga merma en la calidad del servicio.

#### 4.2 Requisitos del personal

El personal adscrito al contrato deberá cumplir, como mínimo, los requisitos establecidos en el pliego administrativo, así como los que se detallan a continuación:

##### a) Responsable del contrato / Coordinador operativo

- Experiencia mínima de **un (1) año** en coordinación o supervisión de servicios de mensajería, logística o transporte.
- Experiencia en gestión de servicios que impliquen transporte de documentación sensible, material sanitario o muestras biológicas, o servicios con control de trazabilidad y cumplimiento de condiciones específicas de transporte

##### b) Técnicos de mensajería y transporte

- Experiencia mínima de **dos (2) años**, en los últimos cinco (5) años, en servicios de mensajería y paquetería similares al objeto del contrato.
- A estos efectos, se considerarán servicios similares aquellos que incluyan la recogida, transporte y entrega de envíos urbanos, nacionales o internacionales, incluyendo documentación, paquetería o materiales de características análogas.

##### c) Requisitos comunes a todo el personal

- Formación en prevención de riesgos laborales, con una duración mínima de 20 horas, acreditada mediante certificado válido.
- Conocimiento y/o formación en normas de bioseguridad aplicables al transporte de muestras biológicas y material sanitario.
- Capacitación para el uso de sistemas de gestión y trazabilidad de envío

#### 4.3 Formación continua

El adjudicatario deberá garantizar la formación continua del personal adscrito al contrato, especialmente en las siguientes materias:

- Transporte de mercancías peligrosas (ADR), cuando resulte de aplicación.
- Manipulación segura de muestras biológicas.
- Uso de sistemas de trazabilidad y gestión de envíos.
- Actualización normativa en materia de bioseguridad y transporte.

La presentación de la oferta implicará el **compromiso expreso del licitador** de garantizar dicha formación durante toda la vigencia del contrato.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá acreditar la efectiva impartición de la formación mediante la correspondiente documentación justificativa, que podrá incluir, entre otros:

- Programas o contenidos formativos impartidos.
- Registros de asistencia del personal
- Certificados de formación emitidos.
- Cualquier otra evidencia que permita verificar el cumplimiento de la formación.

La Fundación podrá requerir en cualquier momento la presentación de dicha documentación, así como comprobar el grado de cumplimiento de las obligaciones formativas asumidas.

#### 4.4 Uniformidad e identificación

- El personal deberá estar debidamente uniformado.
- Identificación visible durante la prestación del servicio.
- Uso de equipos de protección individual (EPIs) cuando sea necesario.

#### 4.5 Sustituciones y cobertura

El adjudicatario deberá garantizar la sustitución sin interrupción del servicio del personal en caso de:

- Baja laboral.
- Vacaciones.
- Ausencias imprevistas.

### 5. REQUISITOS LEGALES Y DE SEGURIDAD (RGPD).

#### 5.1 Normativa aplicable

El servicio deberá cumplir, como mínimo:

- Acuerdo ADR sobre transporte de mercancías peligrosas por carretera.
- Normativa IATA para transporte aéreo de mercancías peligrosas (cuando resulte de aplicación).
- Normativa UN3373 para sustancias biológicas.
- Directrices de la OMS sobre transporte de sustancias infecciosas.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

#### 5.2 Seguridad en el transporte

- Garantía de integridad y custodia de los envíos.
- Protocolos de actuación ante incidencias.
- Control de accesos a la mercancía transportada.

### 5.3 Confidencialidad

- Obligación de confidencialidad absoluta.
- Cumplimiento del RGPD.
- Suscripción de compromisos de confidencialidad.

### 5.4 Prevención de riesgos laborales

- Cumplimiento estricto de la normativa vigente.
- Evaluación de riesgos de la actividad.
- Formación continua del personal.

## 6. NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El adjudicatario deberá cumplir, como mínimo, los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de plazos  $\geq 97\%$ .
- Incidencias imputables al adjudicatario  $\leq 2\%$ .
- Pérdida o deterioro de muestras: 0% tolerado.

Deberá disponer de sistemas internos de control de calidad y seguimiento de indicadores.

## 7. PLAN DE CONTINGENCIA

El adjudicatario deberá disponer de un plan de contingencia que garantice la continuidad del servicio ante:

- Averías de vehículos.
- Ausencia de personal.
- Incrementos de demanda.
- Incidencias logísticas o climatológicas.

## 8. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un responsable del contrato como interlocutor único con la Fundación, encargado de la coordinación, seguimiento y resolución de incidencias

## 9. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

- Adaptación continua a las necesidades del servicio.
- Atención operativa permanente.
- Resolución ágil de incidencias.
- Garantía de continuidad del servicio.

## 10. DISPOSICIONES FINALES

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas constituye el marco técnico de la contratación y será complementado por el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que regulará los aspectos jurídicos y económicos del procedimiento.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

El Órgano de Contratación