

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL “SERVICIO DE TRANSPORTE DE USUARIOS DE LOS CENTROS DE DÍA EN LAS RESIDENCIAS DE MAYORES MANOTERAS Y REINA SOFÍA, ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL, (2 LOTES)”.

Número de expediente: A/SER-008717/2026

CLÁUSULA PRIMERA. - Objeto.

Es objeto del presente Pliego la prestación del Servicio de Transporte de usuarios de los Centros de Día de gestión pública directa anexo a las Residencias de Mayores Manoteras y Reina Sofía adscritas a la Agencia Madrileña de Atención Social.

El servicio de transporte consiste en proporcionar, a los usuarios, el transporte adaptado y ayuda necesaria en los traslados desde su domicilio al Centro de Día por la mañana y el regreso a sus domicilios por la tarde.

CLÁUSULA SEGUNDA. - Lugar de la prestación.

CENTRO DE DÍA	DIRECCIÓN
RM MANOTERAS	C/ Oña, 3 28050-Madrid
RM REINA SOFÍA	Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid

CLÁUSULA TERCERA. - Prestaciones del Servicio.

El servicio se prestará con vehículos adaptado de menos de 25 plazas de capacidad necesarios, que trasladarán diariamente la totalidad de los usuarios del Centro que se indica en el siguiente cuadro:

CENTRO	Número máximo de usuarios diarios	Nº de usuarios posibles con sillas de ruedas*	Nº de usuarios en la actualidad con sillas de ruedas*
RM MANOTERAS	20	10	4
RM REINA SOFÍA	30	12	6

*El número de usuarios con sillas de ruedas, están incluidos dentro del número máximo de usuarios diarios que se establecen en la primera columna de la tabla.

Los vehículos reunirán las características indicadas en la cláusula séptima. Se realizarán tantas rutas/viajes como sea necesario para trasladar a los usuarios diariamente, de cada centro (con un máximo de usuarios de sillas de ruedas, que se indica en el cuadro anterior), de manera que estos pasen el menor tiempo posible en las mismas, y siempre que la duración de cada una de las rutas/viajes no exceda de 55 minutos y permitan su presencia en el Centro de Día al inicio de su actividad diaria y



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055518008252991760194**

hasta su finalización. El número de paradas de cada ruta no deberá exceder de 17 paradas para recoger a 17 usuarios como máximo en cada vehículo y ruta.

Simplemente, a modo de información, ya que dichos datos pueden ir cambiando en función de las altas y las bajas que se produzcan, en el momento actual de la redacción del presente pliego, con una ocupación aproximada al 90% y con las características de los usuarios en ese momento, se realizarán diariamente las siguientes rutas, kilómetros y tiempos:

CENTRO	RUTAS	KILOMETROS	TIEMPO
RM MANOTERAS	RUTA 1	20	55 MIN
	RUTA 2	18	50 MIN
LOTE 1 RM REINA SOFIA	RUTA 1	24	55 MIN
	RUTA 2	27	55 MIN

Todos los domicilios de los usuarios de los Centros de Día se encuentran en la zona de influencia del Centro que se circunscribe al distrito municipal correspondiente en el caso del CD de Manoterías y al término municipal en el caso del CD Reina Sofía.

No obstante, en el caso del CD de Manoterías, si la demanda en dicho distrito es inferior al número de plazas, la zona de influencia se podría ampliar a distritos colindantes.

El servicio se prestará desde el portal de los domicilios de los usuarios a pie de calle o en el lugar más cercano al mismo con acceso rodado. Excepcionalmente y en situaciones puntuales, el usuario podrá ser recogido en su domicilio previa evaluación y autorización por escrito del Director del Centro de Día, lo que será puesto en conocimiento del adjudicatario para su obligado cumplimiento. El carácter de excepcionalidad se establece para evitar un perjuicio en los tiempos de espera al resto de usuarios.

De manera excepcional, puede haber algún usuario en el que el lugar de recogida y destino sea diferente, en este caso, se requerirá el informe favorable del Director del Centro.

Esta programación de rutas, según el día de la semana, horarios y puntos de recogida y vuelta a su casa de cada usuario, deberá entregarse a la Dirección del Centro previamente al inicio de la actividad y siempre que se produzca alguna variación por altas, bajas, incidencias en la vía pública, etc. se tendrá en cuenta para esta programación que no todos los usuarios utilizan el servicio todos los días, dependiendo de la intensidad concedida de servicio. No obstante, diariamente no se podrá transportar más personas que las plazas autorizadas del centro, que se establecen como “número de usuarios diarios” mencionados anteriormente.

CLAUSULA CUARTA. - Horario.

El servicio se prestará durante todo el año de lunes a viernes, excepto festivos (247 días/año).

El horario de prestación de este servicio será entre las 08:00 y las 10:00 horas y entre las 17:00 y las 19:00 horas, sin perjuicio de que los intervalos citados deban ajustarse y adaptarse a las necesidades de funcionamiento del centro. Comenzará el servicio a la hora necesaria para que la hora de llegada al



Centro de Día se produzca como máximo a las 10:00 horas y la salida no comience antes de las 17:00 horas, salva situaciones excepcionales y autorizadas por el Director del Centro. Dicha situación en ningún caso podrá repercutir en el importe del contrato, debido a que dicha circunstancia, al no conllevar un aumento de los usuarios a transportar, solo conllevará un ajuste de horario y no un aumento del mismo.

CLÁUSULA QUINTA. - Condiciones de Prestación del Servicio.

El servicio será prestado por la empresa adjudicataria ajustándose, en todo momento, al horario previsto en la cláusula anterior. No obstante, el itinerario y horario previsto habrán de modificarse por el contratista cuando se produzcan altas y/o bajas de los usuarios, así como por necesidades del servicio, previo aviso del Director del Centro al contratista con una antelación mínima de 72 horas.

Las altas en el servicio serán comunicadas al adjudicatario y éste adquiere el compromiso de hacerlas efectivas en un plazo máximo de 5 días naturales desde dicha comunicación.

Los vehículos que presten el servicio no podrán transportar, simultáneamente al servicio contratado, a personas ajenas al objeto del Contrato, ni realizar paradas no incluidas en la ruta, salvo autorización expresa del Director del Centro.

El contratista deberá cumplimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.

El contratista procurará la atención a los usuarios en caso de indisposición o enfermedad durante el traslado.

El número diario de usuarios a transportar será, como máximo, el que corresponda a la capacidad del centro, indicada en la cláusula tercera de este Pliego (donde ya se encuentran incluido, el número máximo de usuarios en silla de ruedas que también se señala en dicha cláusula). Dependiendo de la intensidad concedida de utilización del servicio (5 días, 3 días, 2 días, etc.), diariamente pueden variar las personas que acudan al Centro, pero nunca deben exceder diariamente de la capacidad citada.

Los vehículos deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen la utilización de sillas de ruedas. La adaptación de los vehículos, será la que se requieran para atender la demanda de usuarios dependientes en sillas de ruedas en cada momento, sin exceder del número máximo que se indica en la cláusula tercera de este Pliego.

Los vehículos con los que se realice el servicio deben cumplir con las características que se especifican en la cláusula séptima, incluso cuando sean sustituidos por causa de avería o revisión, debiendo entonces ser sustituido por otro de características similares o superiores y que cumpla todos los requisitos especificados en este pliego. Estos cambios deben ser comunicados al Director del Centro, por escrito, quien deberá dar la conformidad también por escrito.

Los vehículos deberán contar con todos los requisitos exigidos por la legislación vigente para la circulación de vehículos a motor y el transporte de personas, haber superado las inspecciones técnicas pertinentes, contar con los seguros reglamentarios, contratar una póliza de seguro de ocupantes para tantas plazas como usuarios a transportar y otro que cubra los riesgos de accidente



por traslado de los usuarios desde su domicilio al vehículo y viceversa y desde el centro al vehículo y viceversa.

El contratista deberá mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas y de limpieza y cumplir con la normativa vigente al respecto.

El contratista tendrá en el propio vehículo en el que se realiza el transporte de los usuarios hojas de reclamaciones a disposición de los mismos o de sus familiares, debiendo dar cuenta al Director del Centro, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.

En caso de que no pudiera prestar el servicio con normalidad por circunstancias no imputables al AMAS el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos de transporte alternativo. En todo caso, si el servicio no se llegara a prestar por las razones señaladas, se deducirá su importe de la facturación mensual.

No podrá utilizar el nombre del Centro en sus relaciones con terceras personas, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.

CLÁUSULA SEXTA. - Medios Personales.

La empresa adjudicataria nombrará al Responsable de Servicio y lo comunicaran por escrito tras formalizar el contrato, al Responsable del Contrato. Este responsable deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.

El adjudicatario deberá disponer en cada vehículo de un conductor, con el carnet de conducir adecuado a la normativa legal vigente, y un acompañante, ambos debidamente uniformados, de tal manera que se identifique la empresa a la que pertenecen y las prendas asignadas sean adecuadas al servicio a desarrollar.

Los conductores asignados al servicio conocerán en todo momento la ruta y los usuarios asignados, siendo deseable que no sean sustituidos salvo motivo de enfermedad, accidente, permiso o vacaciones. Las sustituciones de conductores y acompañantes, en caso de producirse, deberán ser comunicadas por escrito al Director de cada uno de los Centros de Día.

Los conductores y acompañantes prestarán un trato correcto hacia los usuarios y sus familias. Y para la prestación del servicio se encontrarán en condiciones idóneas para su prestación, sin estar bajo los efectos de la ingesta de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a no encontrarse en esas condiciones idóneas.

A petición del Director del Centro y en caso de que el conductor o acompañante no realice adecuadamente las tareas encomendadas, el contratista procederá a sustituir al mismo.



Todo el personal que los adjudicatarios contraten para el desempeño de esta prestación estarán a su cargo.

Los empresarios están obligados, con respecto al personal que designe para la ejecución de cada contrato, el cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente en materia de legislación laboral, Seguridad Social y fiscal, sanitarias y de seguridad y salud laboral, como también de las que se promulguen durante su ejecución, así como el resto de condiciones que se especifican en el presente pliego de cláusulas técnicas.

Las empresas adjudicatarias son responsables de la selección del personal y velarán y promocionarán la formación y el reciclaje profesional de todo su personal. En cualquier caso, el personal debe ser seleccionado por su madurez personal como condición básica y deberá contar con una formación técnica adecuada.

Los profesionales, en posesión de la titulación adecuada, realizarán con plena responsabilidad las funciones de dicho nivel adecuadas a su profesión.

Cada vehículo deberá contar con los acompañantes (al menos uno) debidamente uniformados y necesarios para cumplir las tareas encomendadas en este pliego y que cuente con experiencia en el trato con personas mayores y con ciertos niveles de dependencia, así como capacidad suficiente para que pueda desarrollar, entre otras, las siguientes tareas:

- Prestar a los usuarios la ayuda necesaria, en el caso de que la precisen y no puedan prestársela sus familiares, personas con las que conviva, o cualquier otro recurso asistencial, para el traslado desde su portal (o punto más próximo con acceso rodado) al vehículo y viceversa.
- Proporcionar la ayuda necesaria para el traslado del usuario desde el vehículo a la entrada del Centro, y desde éste a aquel.
- Ayudar a los usuarios para la subida y bajada al vehículo y su ubicación y sujeción en los asientos, comprobando que el cinturón o anclaje esté debidamente sujeto.
- Apoyo personal a los usuarios y control de los mismos para su adecuada atención y seguridad durante el trayecto. Deberán estar atentos a los signos y síntomas que puedan presentar los usuarios de malestar, mareos, náuseas y deberán tomar las medidas necesarias para paliar esta situación, haciendo reserva de las plazas de los asientos delanteros para los usuarios propensos a estas molestias.
- Controlar la presencia de los usuarios mediante los correspondientes estadillos, atender a los usuarios durante el trayecto, tanto en sus necesidades como en el mantenimiento del orden, así como guardar el equipaje del usuario en el maletero del vehículo, (mochilas, sillas de ruedas, etc.), y entregárselos al final del trayecto.
- Ayudará y se asegurará que todos los usuarios llevan abrochado el cinturón de seguridad en el vehículo, con especial cuidado en el caso de los usuarios trasladados en silla de ruedas, asegurándose, antes de la puesta en marcha del vehículo, que tanto los anclajes de las sillas de ruedas como los de los cinturones de seguridad, están colocados adecuadamente.



- Garantizara que los traslados desde la recogida, en domicilio o en el Centro hasta el Vehículo, se realizarán con el apoyo de las ayudas técnicas necesarias para evitar caídas o lesiones en los desplazamientos.
- El transporte incluirá la ayuda necesaria en cada uno de los vehículos (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el punto de recogida o entrega al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.
- Avisar con antelación por teléfono al familiar del usuario en caso de retraso o incidencia que impida llegar a la hora prevista de recogida o entrega.
- Complimentar la hoja de ruta diaria con las incidencias habidas, las personas transportadas y las observaciones que se estimen oportunas en relación con el servicio prestado.
- El acompañante dispondrá de teléfono móvil, que utilizará para comunicar con las familias en caso de incidencia en la ruta y estas, a su vez, puedan comunicar la no asistencia del usuario al Centro o cualquier otro tipo de incidencia. En casos excepcionales y salvaguardando el derecho del resto de usuarios a un servicio puntual, si se produjera un retraso sobre la hora de recogida prevista, el conductor esperará al usuario hasta un máximo de 5 minutos, siempre que se reciba previamente en dicho teléfono móvil el aviso de la familia en tal sentido.

El acompañante deberá ser mayor de 18 años. El nombre o nombres de conductores y acompañantes serán comunicados por escrito al Director del Centro.

En ningún caso ni circunstancia, este contrato supone relación laboral entre los adjudicatarios o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social.

Dicho personal dependerá exclusivamente de los adjudicatarios, por cuanto éstos tendrán todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresarios en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que la A.M.A.S., asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los trabajadores con ocasión del desarrollo del servicio, los adjudicatarios cumplirán lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad y sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

El AMAS queda desvinculado a todos los efectos de cualquier relación laboral con el personal de las entidades adjudicatarias, el cual dependerá únicamente del contratista quien asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, sin que en ningún caso resulte responsable el AMAS, aun cuando los despidos y medidas que se adopten sean como consecuencia, directa o indirecta, del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - Medios Materiales.

Los adjudicatarios dispondrán de los vehículos adaptados para la prestación del servicio en cada momento.



Los vehículos que presten el servicio tendrán una antigüedad inferior a 15 años desde la primera matriculación a fecha estimada del inicio del contrato (que se estima el 1 de diciembre de 2026 en el caso del CD de Manoteras y del 1 de noviembre de 2026 en el del CD de Reina Sofía). El adjudicatario deberá presentar, antes del inicio de los trabajos, al Responsable del contrato, la documentación acreditativa de la fecha de la primera matriculación y ficha técnica donde conste de forma nítida la vigencia de la Inspección Técnica de cada uno de los vehículos que presten el servicio.

Deberá contar con sistema de calefacción en zona inferior del vehículo y equipo de aire acondicionado individual para zona de pasajeros en perfecto estado de funcionamiento, con una temperatura media de 22° /23° C en cualquier punto del interior del vehículo.

Deberá estar dotado de los dispositivos de seguridad y accesibilidad para personas discapacitadas y contar con los requisitos, autorizaciones y revisiones técnicas impuestas por la normativa vigente.

Dado el nivel de dependencia que presentan las personas mayores que asisten al Centro de Día, los vehículos deberán cumplir las exigencias necesarias para facilitar el acceso de los usuarios a los mismos y, en concreto:

- anchura interior: el vehículo tendrá las dimensiones adecuadas para la circulación de los usuarios en su interior, de acuerdo con las características de los mayores de movilidad reducida a transportar.
- el vehículo presentará las condiciones de maniobrabilidad necesarias para poder circular por la zona de influencia del Centro incluyendo calles de reducidas dimensiones.
- plataforma trasera interior de una pieza.
- suelo del vehículo sin escalones interiores, ni elementos que puedan dificultar el movimiento interno por el vehículo y el acceso a los asientos.
- asideros en puerta lateral para facilitar el acceso. Los asideros laterales y posteriores situados en los respaldos, no sobresaldrán de éstos en evitación de posibles accidentes o golpes.
- la anchura de la puerta lateral será como mínimo de 65 cm.
- escalón de acceso con huella antideslizante y no inferior a 230 mm de fondo que no sobresalga y resalte de color amarillo en escalones (Fluorescentes y Resistentes).
- Los vehículos dispondrán de suspensión regulable en altura o escalón retráctil.
- Los vehículos llevarán cinturón de seguridad para todos los pasajeros.
- Para las sillas de ruedas, el vehículo deberá disponer de anclajes de retención de las sillas y de un sistema homologado de retención de los ocupantes de las mismas.

Los vehículos que hubieran de sustituirse lo serán por otros que cumplan todos los requisitos de este Pliego, sustituciones que serán comunicadas por escrito al Director del Centro, quien deberá dar la conformidad también por escrito. La solicitud de sustitución se acompañará de la copia de la Tarjeta



de Transporte, Seguro de Vehículos, Permiso de Circulación y el resto de la documentación exigida por el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El vehículo sustituto deberá reunir las mismas o mejores características y fecha de matriculación posterior a la del vehículo sustituido.

Todos los acompañantes dispondrán de teléfono móvil, que utilizarán para comunicar con las familias en caso de incidencia en la ruta y con el Centro de Día en caso de necesidad, y que será comunicado a la Dirección del centro previo al inicio del Servicio y/o cuando exista algún cambio del mismo.

Todos los vehículos deberán llevar carteles identificativos con el nombre del Centro y la Comunidad de Madrid. La Agencia Madrileña de Atención Social, a través del Director de los Trabajos, facilitará dos carteles al adjudicatario por vehículo, los cuales se deberán colocar dentro del mismo, uno en la parte frontal y otro en la parte posterior, de forma que resulten visibles desde el exterior.

CLÁUSULA OCTAVA. - Previsiones en caso de huelga.

En el caso de huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a la Agencia Madrileña de Atención Social, a través de la Dirección del Centro, sobre la incidencia de la misma en la prestación del Servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social, podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquél.

CLÁUSULA NOVENA. - Dirección, coordinación e Inspección del servicio.

La dirección y supervisión de los trabajos corresponde al Responsable del Contrato, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el Responsable del Servicio de cada empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio cumplir los requerimientos que el Responsable del contrato les dirija en virtud del poder de dirección y supervisión que ostenta. Este podrá dirigir instrucciones a los Responsables del Servicio de las empresas adjudicatarias designados a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales. Las instrucciones serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a las empresas adjudicatarias.

Tras la formalización del contrato, las empresas adjudicatarias deberá comunicar por escrito al Responsable del contrato, el nombre y apellidos, fax y nº de teléfono móvil, disponible en horario de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 horas, del Responsable del Servicio designado para la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, a través del Responsable del Contrato, Director de Centro, o los equipos de profesionales en los que deleguen, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del



cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego y, en general, el funcionamiento del servicio.

El Responsable del Contrato, o persona en quien delegue, podrá solicitar, la entrega de cualquiera de los informes o documentos que figuran en el Pliego de Prescripciones Técnicas, al responsable del Servicio de la Empresa adjudicataria y este dará respuesta en un plazo no superior a 10 días.

El Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito a la dirección del Centro de Día de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, de manera inmediata y siempre dentro de los dos días siguientes a ocurrir aquellas.

Los Responsables del Servicio de las empresas adjudicatarias designados a tal efecto y el Responsable del Contrato, se reunirán mensualmente, debiendo levantar Acta de la reunión, con carácter previo a la conformidad mensual de los trabajos realizados (según el apartado 20 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares) para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas.

Madrid, a fecha de firma.

DIRECTOR COORDINADOR DE CENTROS DE ATENCIÓN A MAYORES AMAS

Firmado digitalmente por: TRINIDAD TRINIDAD DIEGO JOSÉ
Fecha: 2026.02.27 13:39

Fdo.: Diego Trinidad Trinidad



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1055518008252991760194**