



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

Agencia de Contratación Sanitaria
Servicio Madrileño de Salud
CONSEJERÍA DE SANIDAD

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE: PA SER 14/2026

(A/SER-012580/2026)

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE UN OPERADOR
LOGÍSTICO PARA LA CUSTODIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL
CENTRALIZADO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (2 LOTES)**

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

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE UN OPERADOR LOGÍSTICO PARA LA CUSTODIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL CENTRALIZADO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (2 LOTES).

Contenido

1. Objeto.....	2
2. Alcance	2
3. Descripción del servicio. Una vez completado el traslado de la mercancía.	4
4. Plan de Recursos Humanos	8
5. Requisitos generales para los servicios solicitados	9
6. Requerimientos tecnológicos.....	10
7. Seguimiento de la Operativa.....	11
8. Indicadores de actividad.	11
9. Organización.....	15
10. Programa de seguridad, salud e higiene	16
11. Definiciones.....	16
ANEXO I. Datos actividad.	17
ANEXO II. Material gestionado centralizadamente.....	18

1. Objeto

El presente pliego tiene por objeto definir las características técnicas que debe cumplir el **servicio de gestión de un operador logístico** para la custodia y distribución del material que se adquiera o este actualmente almacenado y que constituye el material centralizado del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) perteneciente a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid en los almacenes actuales del operador logístico actual y que actualmente constituyen 53.500 pallets

Se deberá gestionar de forma eficiente, entre otros parámetros, las caducidades y obsolescencias, roturas de stock, minimizar inventarios con el estudio y montaje de espacios adecuados reduciendo y facilitando el trabajo diario de los usuarios.

2. Alcance

El alcance del pliego objeto de contrato es el servicio para la gestión, custodia y distribución de los materiales centralizados del SERMAS a los puntos de distribución designados en el presente pliego.

El expediente se divide en dos lotes, uno dedicado al servicio logístico en cuestión y otro para el traslado de los materiales si fuera necesario.

2.1 Lote 1: Gestión de operador logístico centralizado

El material destinado para la gestión logística centralizada del SERMAS se deberá custodiar por el Adjudicatario en sus instalaciones para que se gestione de forma centralizada (Anexo II)

El Adjudicatario deberá realizar las labores de recepción, ubicación, almacenaje, preparación y distribución de los EPIs, u otro material ubicado en el almacén, a los centros dependientes del SERMAS o a cualquier otro centro o institución que sea determinado por el mismo. Los Puntos de Distribución (P.D.) habituales son los siguientes con carácter informativo no limitante:

HOSPITAL DE FUENLABRADA
HOSPITAL DE ALCORCON
HOSPITAL DE ISABEL ZENDAL
HOSPITAL LA PAZ
HOSPITAL 12 DE OCTUBRE
HOSPITAL RAMON Y CAJAL
HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
HOSPITAL LA PRINCESA
HOSPITAL SANTA CRISTINA
HOSPITAL NIÑO JESUS
HOSPITAL CRUZ ROJA
HOSPITAL PUERTA DE HIERRO
HOSPITAL LA FUENFRIA
HOSPITAL GETAFE
HOSPITAL DE MOSTOLES
HOSPITAL SEVERO OCHOA
HOSPITAL PRINCIPE DE ASTURIAS
HOSPITAL GREGORIO MARAÑON
HOSPITAL DE EL ESCORIAL
HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA
HOSPITAL GUADARRAMA
HOSPITAL PSIQUIATRICO LAFORA
HOSPITAL PSIQUIATRICO GERMAIN
ATENCION PRIMARIA
SUMMA
CENTRO TRANSFUSION
HOSPITAL DEL HENARES
HOSPITAL DEL SURESTE
HOSPITAL DEL TAJO
HOSPITAL INFANTA CRISTINA
HOSPITAL INFANTA LEONOR
HOSPITAL INFANTA SOFIA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN
MEDICAMENTOS EXTRANJEROS (Sagasta)
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA SANITARIA Y ASEGURAMIENTO
AMAS (AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL)
RECURSOS HUMANOS (CALLE SAGASTA)
CONSEJERÍA DE SANIDAD (CALLE ADUANA)

La Administración podrá proponer nuevos Puntos de distribución todos ellos dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

En el Anexo I se incluyen datos de actividad de los actuales almacenes centralizados como referencia no limitante para valoración del licitador.

El Adjudicatario deberá aportar todo el equipamiento, maquinaria, vehículos y demás recursos necesarios para el cumplimiento de los fines establecidos.

2.2. Lote 2. Traslado del material.

El Lote 2 se adjudicará únicamente cuando el adjudicatario del Lote 1 sea distinto al que actualmente está prestando los servicios y siempre que se adjudique el Lote 1, puesto que en caso contrario desaparecería su objeto.

El adjudicatario de este lote deberá realizar el traslado de las instalaciones del actual operador a las nuevas instalaciones y determinar los acuerdos precisos con el actual adjudicatario para que la actividad logística no altere el funcionamiento del servicio de entregas y aprovisionamiento a los puntos de distribución.

En la actualidad existen unos 53.500 pallets, que teniendo en cuenta que en un tráiler se pueden transportar unos 33 pallets, se necesitan aproximadamente 1.622 viajes para el traslado total.

Se establece un período máximo, concretamente 60 días naturales desde el día siguiente de la publicación de la adjudicación y formalización del contrato en el BOCM, porque el servicio no podrá interrumpirse en ningún momento. La transición de operadores, si la hubiera, deberá ser inmediata, no obstante, se entiende necesario establecer un período transitorio, para que la actividad asistencial no se vea perjudicada. La administración coordinará las fases del envío de mercancía y aprovisionará a los Hospitales con un almacenamiento suficiente para 15 días para que, entre un operador y otro, el proceso se realice de forma ordenada, ágil, sin interrupciones ni alteraciones.

En cuanto a la duración del periodo transitorio, este tendrá una duración máxima de esos 15 días desde el inicio del nuevo contrato, plazo en el que el adjudicatario del lote 2 deberá completar el traslado a las nuevas instalaciones del material con mayor rotación, para garantizar que no se altere la operativa del servicio.

El adjudicatario recogerá la mercancía en los muelles donde se encuentra almacenada la mercancía y la depositará en los muelles del nuevo almacén. Durante esos 15 días de período transitorio podrán realizar el servicio indistintamente a petición de la administración.

En la actualidad la mercancía se reparte de forma aproximada según lo detallado en el siguiente cuadro:

Pallets	Ubicación	Dirección	CP
9053*	Villaverde. Madrid	Caballero del Bosque 6	28021
44.305	Talavera de la Reina	Edison 374	45614
142	Pinto	Ingenieros, 9	28320

*Mercancía prioritaria para el traslado en esos 15 días por tratarse de los materiales con alta demanda.

Un día antes al traslado a las nuevas instalaciones, el actual adjudicatario deberá realizar un inventario del almacén actual y proponer la baja de todos los artículos en mal estado o caducado si los hubiere. La Administración validará el inventario realizado.

Una vez situados los materiales en el nuevo destino, el Adjudicatario procederá a realizar un nuevo inventario que efectuará en el plazo de una semana, y que se comparará con el anterior a efectos de regularización y se entregará a la Administración. Esta información, fundamentalmente servirá al adjudicatario como de punto de partida para establecer la clasificación ABC de los productos (en cuanto al grado de rotación), ubicarlos en el almacén central y realizar el control periódico del inventario propiedad del SERMAS.

3. Descripción del servicio. Una vez completado el traslado de la mercancía.

3.1 Plan de almacenamiento: Espacio e infraestructura del almacén centralizado

Como referencia se indica que se requiere espacio para el almacenamiento de unos 53.500 pallets, siendo mayoritariamente de tamaño europeo los existentes.

El Adjudicatario deberá aportar en su oferta, la descripción de la ubicación donde almacenará la mercancía, aportando plan de contingencia ante posibles incidencias. En cualquier caso, todo el material almacenado deberá poder ser recepcionado en menos de 60 minutos a cualquier punto anteriormente descrito de la Comunidad de Madrid.

Requerimientos técnico-operativos

Para el correcto funcionamiento de la Plataforma Logística Transitoria del SMS, es necesario tener en cuenta ciertos requerimientos técnicos operativos, que se detallan en la siguiente lista:

- La Plataforma Logística deberá de asegurar unas condiciones de humedad, calidad del aire (a nivel bacteriológico), nivel sonoro y de temperatura (30 grados centígrados de temperatura máxima, con capacidad de llegar a 25).
- Existencia de un grupo electrógeno para el 100% de la potencia contratada, como parte del plan de contingencia.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad, gestión de mercancías peligrosas, sistemas de incendios, habitabilidad, salud e higiene, gestión medioambiental y de residuos, así como contar con los seguros de mercancía y transportes pertinentes para todos los materiales que se requieren en el presente expediente.
- Cobertura de radiofrecuencia suficiente como para poder cubrir las necesidades de la Plataforma ofertada y para la utilización de pistolas lectoras para registrar todo tipo de movimientos y regularizaciones de existencias.
- Suelo con características para repeler el polvo, debido a la sensibilidad del producto a manipular en la plataforma.
- Zona de muelles de carga y descarga nivelados para diferentes alturas (camiones, furgonetas).
- Zonas de almacenamiento que actualmente se diferencian entre:
 - Zona de paletización convencional (paletas europeas y americanas).
 - Zona de estanterías pequeña para productos no paletizados.
 - Zona para almacenar consumibles (paletas, cajas de cartón, film, etiquetas, etc.).

- Zona para la gestión de devoluciones, separada en dos, una primera para devoluciones a proveedores de materiales y una segunda para las devoluciones desde puntos de consumo.
 - Zona para la gestión de obsoletos y productos a destruir.
 - Zona de playa diferenciada para entradas y salidas o al menos separada por franjas horarias diferentes para movimientos de entradas y salidas.
- Maquinaria para manipulación de mercancías: carretillas elevadoras, transpaletas eléctricas preparadoras, etc., y/o todos aquellos equipos que el Adjudicatario considere que sean necesarios para el cumplimiento del servicio.
 - Zona de preparación de pedidos y embalajes.
 - Oficina de trabajo informatizada con conexiones telefónicas y ADSL.
 - La operativa contemplará la gestión de lotes y caducidades en coordinación con los requerimientos de la Administración. La Administración será quien finalmente defina para qué materiales se ha de gestionar lotes y caducidades.
 - Aunque se procurará utilizar el formato de documento electrónico, se deberá disponer de equipos de impresión para poder imprimir los documentos legalmente exigibles para el desarrollo de la actividad logística:
 - Listados de pedidos pendientes de recibir.
 - Albaranes de entrada de pedidos de compra.
 - Listados de entregas de pedidos internos a preparar.
 - Albaranes de entrega de pedidos internos.
 - Etiquetas, para poder hacer lecturas con pistolas lectoras
 - Las estanterías necesarias para equipar la Plataforma Logística.
 - Luz natural combinada con iluminación artificial para mantener un entorno bien iluminado.
 - Vehículos de transporte de los materiales entre los almacenes del Adjudicatario y los puntos de distribución y viceversa que deberán cumplir con la legislación aplicable para transportar el material.
 - Se hará cargo de la gestión de residuos cumpliendo con la legislación ambiental aplicable.

3.2 Gestión de operador logístico centralizado

El horario de obligado cumplimiento será de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 para la recepción del material (salvo festivos). Para la distribución de los materiales a los puntos de distribución el horario será de lunes a viernes con horario de 8.00 a 15:00.

3.2.1 Plan de funcionamiento

La distribución en los Puntos de distribución (P.D) deberá de ser mediante vehículos que cumplan con la normativa vigente para el transporte de la mercancía objeto del contrato.

La frecuencia de distribución será diaria, a través del sistema de peticionario ERP Nexus módulo logística de la Administración con el que la empresa adjudicataria deberá preparar los pedidos y registrar las salidas en dicho sistema. Todo el proceso logístico tiene que estar trazado en NEXUS.

En cuanto a las rutas de distribución se realizarán atendiendo a la demanda y con el carácter establecido. Las solicitudes urgentes/emergentes serán establecidas y realizadas por la Agencia vía correo electrónico con la indicación precisa.

Se entiende por:

- Ordinario: Según las frecuencias establecidas por parte de la Administración reflejados en el calendario autorizado por la Administración (circuito normal de servicio).
- Urgencia: Toda aquella necesidad de artículos servidos por el Adjudicatario, requerida y aprobada como urgente por la Administración, que deberá de ser efectuado dentro de las 24 horas posteriores a su petición.
- Emergencia: Toda aquella necesidad de artículos servidos por el Adjudicatario, requerida y aprobada como emergente por la Administración, que deberá de ser efectuado dentro de las 3 horas posteriores a su petición

3.2.2 Especificaciones a concretar en el Plan de Funcionamiento para la Gestión Logística Centralizada.

El Plan de Funcionamiento deberá especificar los sistemas, protocolos y procedimientos a aplicar, además de los descritos con carácter general, para llevar a cabo los siguientes:

3.2.2.1 Recepción de materiales

En el proceso de recepción, se realizará la verificación entre el albarán del proveedor con la lista de recepciones previstas, de tal forma que no se aceptará ninguna mercancía que no venga referenciada con el número de pedido de la Administración, ni con cantidades superiores a las pedidas, en cuyo caso se establecerá un circuito informativo con la Administración para su posible aprobación/denegación.

El licitador describirá los procedimientos, el equipamiento y los medios necesarios para la realización de las actividades relacionadas con la recepción. Teniendo en cuenta los siguientes condicionantes:

- La recepción del material se realizará con el visto bueno estampado en el albarán mediante firma del responsable que realice la entrada, identificado con nombre y apellidos. Así como con sello de la Administración.
- Registro de la recepción del material en el módulo de Movimientos de Mercancía en el Sistema de Información (NEXUS). Al movimiento de entrada se debe anexar el albarán escaneado del proveedor con el sello de CONFORMIDAD y la foto del material que está entregando.

El registro de la entrada y recepción de los materiales en NEXUS será en tiempo real y en ningún caso podrá ser superior a la jornada ordinaria laboral desde la llegada de mercancía al almacén.

En conclusión. La recepción de materiales comprenderá las siguientes sub-actividades:

- Recepción de proveedores.
- Descarga de mercancía.
- Verificación visual y cuantitativa de las cantidades recibidas, comparándolas con las indicadas en el albarán y en el pedido.

- Control de marcas e identificativo.
- Control de embalajes.
- Control dimensional y ajuste en relación con el material solicitado.
- Control de documentación, comprobando que se adjunta el albarán del proveedor y todos los certificados de calidad de acuerdo con los procedimientos de la Administración.
- Tramitación de la documentación de calidad (si procede).
- Control, registro, tramitación y cierre de no conformidades (rechazos).
- Control de devoluciones de material salido del almacén y sobrante de proveedores y puntos de distribución de la Administración.
- Definición de la ubicación y la ubicación de las mercancías.

Para todas las mercancías recepcionadas en la Plataforma Logística, la comprobación y verificación de la entrada se realizará mediante medios electrónicos, y evitando el uso innecesario de papel. Se realizará la simbolización que el Adjudicatario estime necesaria para su gestión posterior (la adecuada para su almacenamiento), así como el escaneo, identificación, custodia y envío electrónico de la misma a la Administración.

3.2.2.2 Almacenamiento y custodia

El Adjudicatario se encargará de la custodia y almacenamiento de todos los productos. Una vez recepcionados e identificados, serán estibados de la forma más adecuada, protegidos con un embalaje adicional o complementario, si fuera necesario, y depositados en su ubicación, utilizando los medios y procedimientos más adecuados tanto manuales como automáticos.

Se deberán emplear los equipos y sistemas automáticos de almacenamiento, preparación y distribución que garanticen, para los diferentes tipos de materiales, el cumplimiento de los requerimientos siguientes:

- Sistemas de ubicación.
- Registro, control y gestión de caducidades y lotes. Se establecerá designadas por la Administración.
- Inventario permanente en tiempo real.
- Tratamiento de devoluciones.
- un sistema visual por colores para identificar las caducidades de modo que se pueda identificar aquellos productos con fecha de caducidad en vigor, aquellos que estén próximos a caducar y los que presenten una caducidad inminente. Estas fechas serán
- Identificación de los materiales por referencias y lotes en los que se indiquen por la Administración.

3.2.2.3 Preparación de pedidos de materiales para los Puntos de distribución (P.D.)

El Adjudicatario describirá cómo realizará la preparación de todos los pedidos de reposición para todos los puntos de consumo (P.D), con la periodicidad que se proponga y acuerde con la Administración, en función del horario y calendario pactado que como mínimo será diaria.

3.2.2.4 Distribución, transporte y ubicación en P.D.

El Adjudicatario se encargará de hacer llegar la mercancía a cualquiera de los P.D. especificados. Para ello, deberá emplear los procedimientos y medios humanos y técnicos que sean necesarios desde el momento de la expedición hasta la entrega de los mismos, optimizando las rutas a proponer.

El Adjudicatario deberá garantizar durante todas las fases del transporte y distribución a los P.D., las condiciones higiénico-sanitarias de la mercancía, evitando desperfectos y daños en su manipulación, así como disponer de seguro de transporte de los materiales y de los vehículos, quedando autorizado el Adjudicatario a la subcontratación del transporte, según las condiciones recogidas en la Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017 de 8 de noviembre).

3.2.2.5 Seguimiento de inventarios/caducidad/trazabilidad

El Adjudicatario deberá mantener el stock inventariado permanentemente. La información relativa al inventario debe estar disponible en tiempo real.

Las regularizaciones de inventario deberán presentarse debidamente documentada a la Administración, especificando claramente el motivo de la regularización de cada artículo con la firma del responsable.

Se establecerá un calendario de comprobación sistemática periódica de existencias, caducidades, estado de los productos, etc.

El Adjudicatario realizará cuantos inventarios parciales establezca la Administración para el control de la mercancía y/o caducidades. Se realizarán como mínimo un inventario al inicio del contrato y otro al finalizar el contrato.

Para la realización de estas funciones es indispensable que la información esté registrada en el programa Nexus-logística.

3.2.2.6 Logística inversa

Será competencia del Adjudicatario (Previa autorización de la Administración):

- El Retorno de medios de transporte.
- Gestión de material sobrante de inventario.
- Gestión de devoluciones al proveedor.
- Gestión de devoluciones desde los P.D.
- Cualquier otra actuación de carácter análogo a las descritas en este punto.

Los costes asociados a la logística inversa se consideran incluidos en el precio de la línea de salida, es decir, no se facturará ningún coste añadido por estas actuaciones.

4. Plan de Recursos Humanos

Los licitadores deberán detallar en su oferta la dotación de recursos humanos que emplearán en el desarrollo del servicio objeto de este Pliego, concretando en cada una de las fases (implantación, funcionamiento...):

- Número de personas.
- Contenido de los diferentes puestos.

- Deberá contar como mínimo con un jefe de equipo, con el que contactar para resolver problemas que surjan y con presencia cuando se requiera por la Administración, con solvencia, formación acreditada y al menos 4 años de experiencia directamente relacionada con el servicio a prestar y con el objeto de este expediente. El Adjudicatario facilitará a la Administración la forma de localizar al citado responsable. Cualquier modificación del responsable debe ser con el conocimiento de la Administración.
- Organización de trabajo.

Los puestos de trabajo serán conformes a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres de igualdad laboral.

La Administración se reserva el derecho de poder solicitar la sustitución de cualquier persona destinada por la empresa, cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no sea satisfactorio.

El personal deberá ir uniformado y correctamente identificado, lo que correrá a cargo del Adjudicatario.

El personal deberá hacer uso de los EPI para la protección contra los riesgos presentes en el lugar de trabajo. Este equipamiento correrá a cargo del Adjudicatario.

5. Requisitos generales para los servicios solicitados

Las empresas licitadoras deben aportar un Proyecto que incluya un Plan de Implantación y un Plan de funcionamiento que incluya la totalidad del servicio que implica que la nave debe estar prevista de todos los elementos precisos para el almacenaje, cumpla con los requisitos técnicos exigibles para el correcto desarrollo del servicio y atienda fundamentalmente, a las especificaciones que se describen a continuación:

5.1 Definir el modelo

El licitador debe exponer en su oferta técnica el modelo logístico planteado para el servicio requerido, que incluye el Plan de Implantación y Plan de Funcionamiento.

Plan de Implantación.

El licitador deberá presentar un Plan de implantación o de puesta en marcha en su oferta técnica, con su correspondiente cronograma, y que deberá incluir los siguientes recursos:

- Puesta a disposición del lugar de almacenamiento con las especificaciones requeridas anteriormente.
- Detalle de toda la infraestructura prevista (instalaciones, infraestructuras, maquinaria vehículos y otros recursos...) y todos los elementos de transporte necesarios para la recepción, almacenaje y distribución del material, según lo previsto en el presente Pliego.
- Recursos humanos destinados al servicio. En la Comunidad de Madrid, el programa corporativo es Nexus, basado en la plataforma SAP, por lo que será obligatorio trabajar en esta plataforma por parte del adjudicatario.

Con la finalidad de la puesta en marcha inicial serán precisas las siguientes actividades:

- Preparación de las instalaciones: zonas de carga y descarga, estanterías con etiquetas y carga de datos (estructuras organizativas, materiales, proveedores, etc.), sistemas y/o equipos informáticos y ofimáticos para registro de movimientos y operaciones de recuento, equipos de manipulación, oficina, lavabos, etc.
- Protocolos y procedimientos: personas de contacto, manual de procedimientos, planes de contingencia, plan de calidad, plan de seguridad física, en informática, etc.
- Personal: formación del personal, etc.
- Plan de pruebas y ejecución de simulaciones al menos dos semanas antes de la puesta en marcha, etc.

Se detallará en el Plan de Implantación el procedimiento operativo para realizar la recogida de los materiales actualmente existentes en el almacén donde actualmente se encuentra el material almacenado.

Elaboración de informes periódicos de seguimiento

El Adjudicatario deberá facilitar mensualmente al menos el informe con los datos de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio, para que la Agencia pueda mensualmente revisar la factura y cotejar por NEXUS los movimientos existentes.

Participará en todas aquellas reuniones a las que sea convocado por la Administración y que tengan como finalidad hacer seguimientos de incidencias, niveles de servicio, operativa del día a día, y cualquier necesidad manifestada por la Administración.

La Administración será responsable de validar y cotejar el resultado de los indicadores correspondientes a cada mes para la conformidad de la factura.

6. Requerimientos tecnológicos.

Este apartado describe los requerimientos tecnológicos del Sistema de Gestión de Almacén (SGA). El SGA implantado en el almacén donde actualmente se encuentra el material almacenado es Nexus (SAP) y es requisito su uso en todos los procesos descritos desde el inicio de la actividad.

6.1 Propiedad y modelo de gestión

Será en régimen de Licencia de uso durante la vigencia del contrato, donde el responsable de la puesta en marcha inicial, mantenimiento e implantación de mejoras al mismo será el Adjudicatario. Adicionalmente deberá incluir:

- Infraestructura tecnológica: comunicaciones hasta el acceso a la red.
- Resolución de incidencias y disponibilidad y adaptaciones del sistema a futuros requerimientos.
- Plan de contingencias de sistemas.

La Administración auditará en todo momento el estado de los dispositivos, así como la implantación de todas las mejoras de proceso que estime oportunas.

El Licitador por su parte, planteará las mejoras de sistema que estime oportunas, que previa validación de la citada Administración, deberá de implantar.

La empresa adjudicataria se deberá comprometer a realizar una completa transferencia de conocimiento tecnológico y funcional de los dispositivos a los técnicos que designe la Administración, si éste lo considera necesario en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato.

Los sistemas que requieran la supervisión de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid deberán contar con su aprobación.

7. Seguimiento de la Operativa.

El seguimiento de la operativa del Adjudicatario se realizará a tres niveles:

1. Mediante la creación de un equipo de trabajo permanente entre la Administración y el Adjudicatario que se encargará de que la operativa funcione de forma correcta en todo momento.
 - El personal de la Administración podrá revisar mensualmente un porcentaje determinado de los volúmenes de la actividad (previa puesta en común entre la Administración y el Adjudicatario), que emitirá un acta de conformidad del servicio o detallará las incidencias para que formen parte, del resultado de la facturación de no corregirse. Funcionará como alerta fundamentalmente para evaluar el grado de cumplimiento. No será vinculante hasta el resultado final.
 2. Mediante reuniones de seguimiento estructuradas de la siguiente forma:
 - Reuniones mensuales de seguimiento de indicadores. En las mismas se tratará:
 - Seguimiento de niveles de servicio con el Adjudicatario (detallados previamente).
 - Revisión de la operativa.
 - Tratamiento y seguimiento de las incidencias de servicio. Informar de las incidencias críticas recurrentes de servicio.
 - Seguimiento y control de los costes operativos.
 - Reuniones de mejora continua, con periodicidad trimestral. En las mismas se tratará:
 - Sugerencias del Adjudicatario sobre opciones de optimización y mejora de procesos/ procedimientos/ sistemas.
 - Auditorias periódicas de cualquiera de los servicios demandados al Adjudicatario sin previo aviso por parte de la Administración.
- Calidad de las entregas. Para poder gestionar la calidad de la entrega realizada por el Adjudicatario a los distintos puntos de distribución, podrá llevarse a cabo por parte de la Administración un control aleatorio y ciego de éstas, cuya ejecución y validación se realizará por el personal designado por la Administración. La forma de cálculo resultará del cociente entre líneas exactas entre líneas totales. Entendiendo como líneas exactas aquellas donde la cantidad física coincide con la cantidad indicada en el albarán de entrega. Funcionará como alerta fundamentalmente para evaluar el grado de cumplimiento. No será vinculante hasta el resultado final.

De todas las reuniones de las comisiones de seguimiento, se formalizarán Actas de lo tratado.

8. Indicadores de actividad.

La actividad que el Adjudicatario deberá facilitar **mensualmente** será:

- Entradas de mercancía en el periodo:
 - Número de pedidos recepcionados.
 - Número de líneas de pedidos recepcionadas.
 - Número de devoluciones al proveedor.
 - Número de incidencias de proveedor por tipología.
- Para las salidas de mercancía en el periodo:
 - Número de pedidos entregados.
 - Número de líneas de pedidos entregados.
 - Número de devoluciones registradas.
 - Número de urgencias y emergencias por tipología.
- Nivel de inventario en el periodo:
 - Cobertura de Stock en días (por tipología del producto, definido conjuntamente entre la Administración y el Adjudicatario).
- Horizonte de stock semanal.

Para reportar mensualmente el nivel y calidad de servicio de la operativa, el Adjudicatario deberá facilitar la información necesaria para el cálculo de los siguientes indicadores para el periodo determinado:

- Pedidos entregados en cantidad y en plazo.
- Líneas de pedidos entregados en cantidad y en plazo.
- Devoluciones registradas sobre líneas de salida de mercancía.
- Roturas de stock en la plataforma logística.
- Número y tipo de incidencias.
- Material sin movimiento.
- Incorporación de nuevos artículos.
- Caducidades
- Satisfacción del cliente

Los indicadores de actividad serán calculados por la Administración y contrastados con el Adjudicatario durante las reuniones mensuales de seguimiento de la operativa.

8.1. Definición de indicadores y valores objetivo.

8.1.1. Entradas de mercancía

- Número de entradas con incidencias en la recepción (error en cantidades, en referencia, en caducidades, estado de la mercancía, falta de albarán) / número de entradas recepcionadas mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Nº de pedidos registrados en Nexus dentro del día de la recepción/ Número total de pedidos recepcionados mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Número de registros de entrada incorrectos/ el número total de registros de entrada mensuales en Nexus. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Nº de pedidos registrados en Nexus sin anexas albarán/ Número total de pedidos registrados mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.

Periodicidad: mensual.

8.1.2. Salidas de mercancía

- Número de pedidos entregados en plazo/número total de pedidos suministrados en un mes. Valor objetivo: $\geq 98\%$.

- Número de líneas servidas en plazo/ el número de líneas solicitadas. Valor objetivo: $\geq 98\%$.
- Número de puntos de suministros repuestos diariamente/total de puntos de suministro con reposición diaria. Valor objetivo: $\geq 98\%$.
- Número de líneas de pedidos devueltas por error en la preparación/número de líneas de pedidos entregadas. Valor objetivo: $\geq 98\%$.

Periodicidad: mensual.

8.1.3. Existencias de los materiales

8.1.3.1. Recuento inventario

- Valor de las regularizaciones de existencias / valor total de cierre de existencias. Valor objetivo: $\leq 2\%$.

Periodicidad: semestral.

- Número de artículos con error en recuento inventario/ número total de artículos inventariados Valor objetivo: $\leq 1\%$

Periodicidad: semestral.

- Valor de las existencias con error en el inventario semestral /valor total de las existencias inventariadas. Valor objetivo: $\leq 1\%$

Periodicidad: semestral

8.1.3.2. Roturas de stock:

- Número de líneas de material recepcionadas no suministradas / número total de líneas suministradas en un mes. Valor objetivo: $\leq 2\%$
- Número artículos en rotura de stock en el almacén general (por debajo del punto de pedido) / total de artículos almacenables. Valor objetivo: $\leq 2\%$
- Número de líneas de material recepcionadas no suministradas / número total de líneas suministradas en un mes en puntos de suministro críticos. Valor objetivo: $\leq 1\%$
- Número de reposiciones de DC urgentes/total de reposiciones de DC realizadas. Valor objetivo: $\leq 5\%$.

Periodicidad: mensual.

8.1.3.3. Generales

- Número de referencias caducadas/ número total de referencias almacenadas. Valor objetivo: $\leq 1\%$.

Periodicidad: semestral.

Indicadores de actividad

CONCEPTO	DETALLE VALORACIÓN	VALOR A ALCANZAR	VALOR OBTENIDO	VALOR NO ALCANZADO
Entradas de mercancía (mensual)	Número de entradas con incidencias en la recepción	≥ 99%		
Entradas de mercancía (mensual)	Nº de pedidos registrados en Nexus dentro del día de la recepción / Número total de pedidos recepcionados mensualmente	≥ 99%		
Entradas de mercancía (mensual)	Número de registro de entrada incorrectos / el número total de registros de entrada mensuales en Nexus	≥ 99%		
Entradas de mercancía (mensual)	Número de registro de entrada registrados en NEXUS sin anexar albarán / número total de pedidos registrados mensuales	≥ 99%		
Salidas de mercancía (mensual)	Número de pedidos entregados en plazo/número total de pedidos suministrados en un mes	≥ 98%		
Salidas de mercancía (mensual)	Número de líneas servidas en plazo / el número de líneas solicitadas. Valor objetivo	≥ 98%		
Salidas de mercancía (mensual)	Número de puntos de suministros repuestos diariamente / total de puntos de suministro con reposición diaria	≥ 98%		
Salidas de mercancía (mensual)	Número de líneas de pedidos devueltas por error en la preparación/número de líneas de pedidos entregadas	≥ 98%		
Roturas de stock (mensual)	Número de líneas de material recepcionadas no suministradas mensual/ número total de líneas suministradas en un mes	≤2%		
Roturas de stock (mensual)	Número artículos en rotura de stock en el almacén general (por debajo del punto de pedido) / total de artículos almacenables	≤2%		
Roturas de stock (mensual)	Número de líneas de material recepcionadas no suministradas / número total de líneas suministradas en un mes en puntos de suministro críticas	≤1%		
Roturas de stock (mensual)	Número de reposiciones de DC urgentes / total de reposición	≤5		
Existencias de los materiales (semestral)	Valor de las regularizaciones de existencias semestral/ valor total de cierre de existencias semestral	≤2%		
Existencias de los materiales (semestral)	Número de artículos con error en recuento inventario / número total de artículos inventariados	≤1%		
Existencias de los materiales (semestral)	Valor de las existencias con error en el inventario semestral / valor total de la existencias inventariadas	≤1%		
Generales (semestral)	Número de referencias caducadas / número total de referencia	≤1%		

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

Las posibles deducciones económicas derivadas de los incumplimientos de los indicadores descritos anteriormente (resultado del seguimiento de actividad) se aplicarán según lo estipulado en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

9. Organización.

La Administración será la responsable de la gestión en:

- Las compras de materiales y de precios con proveedor.
- Los pedidos que asegure el stock del almacén.
- Modificación de productos almacenables.
- Gestión de incidencias de servicio.
- Atención a peticiones.
- Auditorías de cualquiera de los servicios contratados.

Obligaciones:

9.1. Por parte del Adjudicatario

- Dotar de personal cualificado, formado y con experiencia en ejecutar las funciones del Adjudicatario.
- Controlar y resolver las deficiencias de servicio o problemas de funcionamiento que puedan producirse según los protocolos especificados en el contrato.
- Responsabilidad de la integración de datos manteniendo la confidencialidad.
- Compromiso de no utilización de los datos derivados del servicio, fuera del ámbito del propio servicio contratado en el presente expediente.
- Trabajar conjuntamente con los responsables de la Administración para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Ejecutar informes de desempeño y preparar acciones de actuación si los niveles de servicio están por debajo de los estipulados en el contrato.
- Mantener planes de contingencia en caso de imprevistos.
- Informar a los responsables de la Administración sobre las situaciones en las que considere que los niveles de existencias de los almacenes tengan riesgo de rotura de stock con suficiente antelación.

9.2. Por parte de la Administración

- Utilizar los servicios del Adjudicatario según lo especificado en el contrato.
- Informar sobre cualquier aspecto relevante, dentro del ámbito del contrato, que afecte al servicio entre la Administración y el Adjudicatario.
- Trabajar conjuntamente con el Adjudicatario:
 - Seguimiento de la operativa de servicio conjuntamente con el Adjudicatario.
 - Validar la implantación de acciones de mejora continua, así como su seguimiento.
 - Implantar las acciones de mejora continua que correspondan en cada caso.

El proyecto del plan de implantación y plan de funcionamiento se reflejará conforme a los puntos 5, 6, 7, 8, 9 y 10.

10. Programa de seguridad, salud e higiene

El Adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/95 de 8 de noviembre, Sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/97 de 17 de enero).

El Adjudicatario se deberá adaptar a cualquier protocolo de “Control y coordinación de empresas auxiliares (adjudicatarias de los concursos públicos de servicios) en materia de seguridad y medioambiente”, que esté implantado en el ámbito y alcance del presente expediente de Contratación.

El Adjudicatario deberá cumplir con la norma UNE-EN 15635:2010 sobre el almacenaje en estanterías metálicas. Uso y mantenimiento del equipo de almacenamiento.

11. Definiciones.

Clasificación ABC: El método ABC, utilizado en almacenaje y logística, es una técnica de clasificación de inventarios basada en el principio de Pareto, que establece que una pequeña parte de los artículos representa la mayor parte del valor total del inventario. Este método divide los productos en tres categorías: A, que incluye los artículos más valiosos, aunque en menor cantidad (alrededor del 20% de los productos que representan el 80% del valor); B, que comprende productos de valor medio (alrededor del 30% de los artículos que representan el 15% del valor); y C, que agrupa la mayoría de los productos con menor valor individual (aproximadamente el 50% de los productos que solo representan el 5% del valor).

Logística inversa: La logística inversa es el proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente el flujo de productos, materiales e información desde el consumidor final hasta el punto de origen, con el objetivo de recuperar valor o garantizar una correcta eliminación

Medios de transporte: equipos utilizados para el transporte como contenedores, pallets, cajas reutilizables, etc.

Directora de Compras de la Agencia de Contratación Sanitaria

Servicio Madrileño de Salud

Firmado digitalmente por: DEL PRADO CATALINA ANA BELEN
Fecha: 2026.04.30 11:34

Fdo.: Ana del Prado Catalina

ANEXO I. Datos actividad.

Datos de actividad de referencia del periodo 1 enero de 2025 a 31 de diciembre de 2025.

Reparto de Materiales por centros de distribución: 700 – 800 líneas mensuales

Se prevé uno 53.500 pallets a fecha 31 de octubre de 2026.

Número de líneas de entrada:

Líneas de entrada + Otros movimientos

TIPO	CANTIDAD
Entradas	280
Otros movimientos	40

ANEXO II. Material gestionado centralizadamente

- Equipos de protección individual.
- Material sanitario.
- Material no sanitario.
- Cualquier otro producto que forme parte del catálogo centralizado del SERMAS.