

**A/SER-007411/2026**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE TRANSPORTE DE USUARIOS DE CENTROS DE MAYORES ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL, PARA SALIDAS DE CARÁCTER CULTURAL Y DE OCIO (23 LOTES)”.**

#### **CLÁUSULA PRIMERA. - Objeto.**

El objeto de este contrato es el servicio de transporte en autocares de personas usuarias de centros de mayores, para la realización de salidas culturales y de ocio destinadas a promover un envejecimiento activo y prevención de la dependencia de las personas mayores.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA. - Lugar de Prestación.**

El servicio se prestará en los diferentes Centros de Mayores de la Comunidad de Madrid, adscritos a la Agencia Madrileña de Atención Social cuyos datos figuran en el Anexo I.

El contrato se ha dividido en 23 lotes, atendiendo a la distribución geográfica de los centros y a los programas anuales de salidas culturales y de ocio de cada uno de ellos.

La ejecución del contrato supondrá el desplazamiento con origen y finalización en el domicilio de cada centro de mayores, con destinos a especificar comprendidos entre las distancias que se indican en este pliego de prescripciones técnicas.

En el Anexo II de este Pliego se establece el número de rutas, capacidad de los vehículos y kilómetros máximos detallados por centro para la prestación del contrato.

#### **CLÁUSULA TERCERA. - Horario de prestación del servicio.**

Los horarios y calendario de los viajes los fijarán las Direcciones de los Centros de Mayores. Con una antelación de, al menos, 30 días, la Dirección de cada Centro de Mayores comunicará a la empresa adjudicataria la necesidad del transporte, que podrá ser de dos vehículos como máximo, el horario y una descripción del itinerario a seguir.

Como norma general, se realizarán de lunes a viernes, durante los 12 meses del año, a razón de uno o dos destinos como máximo al mes.

Como norma general el horario de salida desde cada centro serán las 9:00 horas, salvo comunicación contraria de las Direcciones de los centros, realizándose los trayectos en horario diurno. En algunos casos muy puntuales, el horario de salida se realizará por la tarde, estableciéndose el regreso en horario nocturno.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1037859110440067550303**

Si debido a la previsión meteorológica u otra causa debidamente justificada se considera necesario modificar alguna de las jornadas previstas, cada Centro de Mayores acordará una nueva fecha de servicio con la empresa adjudicataria, previa autorización del Responsable del Contrato.

#### **CLÁUSULA CUARTA. - Descripción del servicio.**

Con el fin de que los servicios de transporte se ajusten a las necesidades de cada centro de mayores, se establecen diferentes tipos de recorridos que atienden a los kilómetros máximos a realizar en cada servicio de origen a origen, la capacidad del vehículo y el tiempo máximo empleado en los trayectos:

1.- Transporte de hasta 100 km recorridos en total, con un autobús de 22 a 35 plazas o de 55 plazas o más y tres tramos de duración:

- de 0 horas hasta 5 horas;
- de más de 5 horas hasta 8 horas
- de más de 8 horas hasta 12 horas.

2.- Transporte de más de 100 km hasta 200 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y tres tramos de duración:

- de 0 horas hasta 5 horas;
- de más de 5 horas hasta 8 horas
- de más de 8 horas hasta 12 horas.

3.- Transporte de más de 200 km hasta 300 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y tres tramos de duración:

- de 0 horas hasta 5 horas;
- de más de 5 horas hasta 8 horas
- de más de 8 horas hasta 12 horas.

4.- Transporte de más de 300 km hasta 400 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y una duración de más de 8 horas hasta 12 horas.

5.- Transporte de más de 400 km hasta 500 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y una duración de más de 8 horas hasta 12 horas.

6.- Transporte de más de 500 km hasta 600 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y una duración de más de 8 horas hasta 12 horas.

7.- Transporte de más de 600 km hasta 700 km recorridos en total, con un autobús de 55 plazas o más y una duración de más de 8 horas hasta 12 horas.



La adjudicataria se compromete a recoger a las personas y dejarlas en los lugares previamente indicados, pudiendo realizar paradas en varios lugares dentro de un mismo servicio si el desarrollo de la actividad lo aconsejara.

#### **CLÁUSULA QUINTA. - Medios materiales.**

La empresa adjudicataria dispondrá de los vehículos necesarios para la prestación del servicio en cada momento, que serán como mínimo:

- **Dos autocares** de 55 plazas o más por cada uno de los 23 lotes.
- **Para los autocares** de 22 a 35 plazas se seguirá la distribución por Lotes que a continuación se detalla:

Lote 1, un autocar para el Centros de Mayores Alcalá de Henares.

Lote 2, dos autocares para el Centro de Mayores Alcorcón.

Lote 3, dos autocares para Centro de Mayores Los Cármenes.

Lote 4, un autocar para Centro Mayores de Sagasta

Lote 22, diez autocares para el Centro de Mayores Usera.

Todos los vehículos dispondrán de las características necesarias para realizar los desplazamientos descritos en el presente Pliego, en la cláusula cuarta, en relación con los Anexos I y II, atendiendo al total de pasaje y recorridos indicados.

Todos los vehículos que prestan el servicio tendrán las siguientes características:

- Deberán tener fecha de primera matriculación del año 2016 o posterior.
- Los vehículos deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, así como el correcto funcionamiento de todos los elementos del interior del vehículo, en especial los que se encuentran en contacto con las personas, tales como ventanillas, asientos, etc.
- Los vehículos dispondrán de un sistema de calefacción en zona inferior del vehículo y equipo de aire acondicionado individual para zona de pasaje en perfecto estado de funcionamiento, con una temperatura media de 22º/23º C en cualquier punto del interior del vehículo.
- El vehículo presentará las condiciones de maniobrabilidad necesarias para poder circular por la zona de influencia de cada Centro de Mayores y el lugar de destino del servicio que se presta.
- Deberán estar dotados de dispositivos de seguridad, cinturones individualizados y homologados para cada asiento y contar con las autorizaciones y revisiones técnicas impuestas por la normativa vigente.



Dado el nivel de movilidad que pueden presentar las personas usuarias de los Centros de Mayores, los vehículos deberán cumplir las exigencias necesarias para facilitar el acceso, en concreto:

- Anchura interior: el vehículo tendrá las dimensiones adecuadas para la circulación de las personas en su interior, de acuerdo con las características de las personas usuarias del mismo.
- Los vehículos dispondrán de suspensión regulable en altura o escalón retráctil.
- 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).
- Asideros en ambos lados de la 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.

### **5.1. Declaración de los vehículos que realizarán el servicio.**

La empresa adjudicataria presentará al Director del centro solicitante del servicio y al Responsable del Contrato, con una antelación mínima de 7 días a la prestación del servicio, una Declaración Responsable relativa a los vehículos que empleará para el servicio concreto. Dicha relación de vehículos recogerá: matrícula, marca y modelo de cada vehículo, fecha acreditativa de la primera matriculación, permiso de circulación, seguro de circulación en vigor y tarjeta ITV (ficha técnica) donde conste de forma nítida la vigencia de la Inspección Técnica de los vehículos.

Si después de la comunicación realizada al Director del centro solicitante del servicio y al Responsable del Contrato, respecto a los vehículos que prestarán el servicio, se produjera alguna modificación en dichos vehículos, ésta debe ser comunicada antes del inicio del servicio, enviando la documentación acreditativa de la primera matriculación y ficha técnica donde conste de forma nítida la vigencia de la Inspección Técnica del vehículo, que deberán ser de antigüedad exigida en este pliego (deberán tener fecha de primera matriculación del año 2016 o posterior).

### **CLAUSULA SEXTA. – Medios personales.**

El personal de conducción asignado al servicio deberá cumplir con todas las obligaciones legales para desempeñar el servicio, así mismo deberá conocer la ruta, se presentará adecuadamente identificado, reflejando su nombre y apellidos en la tarjeta identificativa.



Además de ofrecer siempre un trato correcto tanto a las personas usuarias como al personal que acompaña, el personal de conducción debe encontrarse en condiciones psicofísicas idóneas para la prestación del servicio estando prohibido cualquier consumo de sustancias incompatibles con una conducción segura.

Dicho personal de conducción dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por cuanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresa 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 Agencia Madrileña de Atención Social asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

La empresa adjudicataria deberá presentar a la unidad encargada de la ejecución del contrato y con una antelación mínima de 5 días a la prestación del servicio, la declaración del personal que prestará los servicios objeto del contrato, firmada por su representante legal, junto con la acreditación de su cualificación profesional: permiso de conducción clase D, certificado de aptitud profesional o/y de habilitación para el transporte de pasajeros.

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

En caso de accidente o perjuicio de cualquier tipo que pueda ocurrir al personal de conducción con ocasión del desarrollo del servicio, la empresa adjudicataria cumplirá con lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

#### **6.1. Previsiones en caso de huelga.**

En el caso de huelga legal, la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Agencia Madrileña de Atención Social a través del Responsable de la ejecución del contrato, 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 la empresa adjudicataria en el período afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

#### **CLAUSULA SÉPTIMA. - Obligaciones de la empresa adjudicataria.**

El servicio de recogida, traslado y regreso de los usuarios y acompañantes se realizará desde el lugar que la Dirección de cada centro estipule dentro de un radio máximo de 500 metros del Centro de Mayores.

Los peajes, gastos de aparcamiento, dietas de conductor y cualquier otro gasto que pueda derivarse del servicio será por cuenta de la empresa adjudicataria.



Mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, de climatización y de limpieza, y cumplir con la normativa vigente al respecto.

Tener a disposición de los usuarios la hoja oficial de reclamaciones, quedando obligado a dar cuenta a la Agencia Madrileña de Atención Social, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.

Es obligación de la empresa adjudicataria comunicar de forma inmediata al Responsable del Contrato cualquier incidencia que se produzca en la ejecución del contrato.

En caso de que no pudiera prestar el servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Agencia Madrileña de Atención Social, la empresa adjudicataria 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 de la facturación.

#### **CLÁUSULA OCTAVA. - Dirección, seguimiento y coordinación del servicio.**

La dirección y supervisión de los trabajos corresponde al Responsable del Contrato, cuyas funciones de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con la persona Responsable del Servicio de la empresa adjudicataria designada a tal efecto, siendo obligatorio cumplir los requerimientos que dirija en virtud del poder de dirección y supervisión que ostenta. Las instrucciones dadas por la persona responsable del contrato serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, a través del Responsable del Contrato y de los equipos profesionales que la conforman, 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. Todas aquellas incidencias detectadas podrán conllevar penalidad.

En el momento de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito mediante representación legal, el nombre y apellidos de la persona Responsable Técnica de la empresa para este contrato. Así mismo, se facilitará un nº de teléfono de atención y correo electrónico, disponibles en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas para comunicar incidencias.



El responsable del contrato o persona que designe podrá dirigir instrucciones al Responsable Técnico de la empresa adjudicataria designado 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. Dichas instrucciones, serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria.

El Responsable Técnico de la empresa adjudicataria designado a tal efecto deberá informar por escrito a la unidad encargada de la ejecución del contrato de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a 24 horas.

### **Requisito de la Norma ISO 9001-2015.**

Para dar cumplimiento al requisito de la Norma ISO 9001-2015 referente a que la organización debe comunicar a los proveedores los criterios para su control y seguimiento del desempeño, se les informa que la empresa adjudicataria, como proveedora de servicios de la Agencia Madrileña de Atención Social, será evaluada periódicamente por esta Agencia, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Capacidad y consideraciones Técnicas: Capacidad de respuesta de la entidad proveedora, plazos de entrega y cumplimiento de los mismos. Se valorará positivamente la flexibilidad de la entidad proveedora ante los cambios o encargos de última hora, en particular en lo que se refiere al cumplimiento de los plazos.
- Calidad Operativa: Calidad operativa de la entidad proveedora en función del conocimiento y experiencia de los aspectos que afectan a los servicios prestados por la Agencia Madrileña de Atención Social. Inicialmente se valorará la imagen y experiencias relacionadas con el sector.
- Valor añadido: Mejora en la aportación de conocimientos en la prestación del servicio, en comparación con la oferta del mercado.

En Madrid a fecha de la firma

EL DIRECTOR COORDINADOR DE CENTROS DE ATENCIÓN A MAYORES

Fdo.: Diego Trinidad Trinidad



## ANEXO I

### LOTES CENTROS Y DIRECCIONES

LOTE	CENTRO DE MAYORES (CM)	DIRECCIÓN
1	CM ALCALÁ DE HENARES	C/ Damas, 4. 28801-Alcalá de Henares
	CM SAN BLAS	Avda. Guadalajara, 69. 28032-Madrid
2	CM ALCORCÓN	Pza. Orense, s/n. 28924-Alcorcón
3	CM ALONSO CANO	C/ Alonso Cano, 18. 28003-Madrid
	CM LOS CÁRMENES	Glorieta de los Cármenes, 2 28047- Madrid
4	CM ALONSO HEREDIA	C/ Alonso Heredia, 2. 28028-Madrid
	CM SAGASTA	C/ Sagasta, 13 28004- Madrid
5	CM ALUCHE	C/ Camarena, 181. 28047-Madrid
6	CM EMBAJADORES	C/ Embajadores, 32. 28012-Madrid
7	CM FUENLABRADA	Avda. de las Naciones, s/n c/v Grecia, s/n 28943-Fuenlabrada
8	CM GETAFE I	Avda. de Las Ciudades, 31. 28903-Getafe
9	CM LEGANÉS I	Avda. de la Mancha, 33. 28912-Leganés
10	CM LEGANÉS II	Avda. del Mediterráneo, 16, 28913-Leganés
11	CM MÓSTOLES	C/ Rio Jarama, s/n. 28934-Móstoles
12	CM PARLA	C/ Humanes, 27. 28980-Parla
13	CM PINTO	C/ Coronados, 7. 28320-Pinto
14	CM PUENTE DE TOLEDO	C/ Mercedes Arteaga, 18. 28019-Madrid
15	CM PUENTE DE VALLECAS - ALTO ARENAL	C/ Arroyo del Olivar, 106. 28018-Madrid
16	CM RICARDO DE LA VEGA	C/ Padre Blanco c/v Ferrocarril, s/n-28901 Getafe
17	CM SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES	C/ Benimamet, 117 (bloque 568) 28021-Madrid
	CM VILLAVEVERDE ALTO	C/ Santa Joaquina Vedruna, s/n 28021-Madrid
	CM VILLAVEVERDE BAJO	C/ Francisco del Pino, 32. 28021-Madrid
18	CM SAN FERMÍN	Avda. San Fermín, 15. 28041-Madrid
	CM VILLA DE VALLECAS	C/ Sierra Palomeras, 5. 28031-Madrid





19	CM SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	C/ Juan de Austria, 1 28200-San Lorenzo de El Escorial
	CM VILLALBA	C/ Morales Antuñano, 9. 28400-Villalba
20	CM SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	C/ Pilar, 6 28700-San Sebastián de los Reyes
	CM TRES CANTOS	Sector Descubridores, 24. 28760-Tres Cantos
21	CM TETUÁN	C/ Carolinas, 33 28039-Madrid
	CM VIRGEN DE BEGOÑA	C/ Virgen de Aránzazu, 28. 28034-Madrid
22	CM USERA	C/ Carmen Bruguera, 33. 28026-Madrid
23	CM REAL SITIO DE ARANJUEZ	C/ Gobernador, 80. 28300-Aranjuez



## ANEXO II

### DESGLOSE ANUAL TRASLADOS IDA Y VUELTA

LOTE	CENTRO DE MAYORES (CM)	Hasta 100 km						Hasta 200 km			300 km	400 km	500 km	600 km	700 km
		bus 22-35 pax			bus 55 pax o más			bus 55 pax o más			55 pax	55 pax	55 pax	55 pax	55 pax
		5 h	8h	12h	5 h	8h	12h	5 h	8h	12h	12h	12h	12h	12h	12h
1	CM ALCALÁ DE HENARES	1								2	6	3	3		
	CM SAN BLAS					1				5	5	2	1		
2	CM ALCORCÓN	1	1			1			1	3	5	4	4		
3	CM ALONSO CANO							1			3	3	3		
	CM LOS CÁRMENES	2								6	4	3	2		
4	CM ALONSO HEREDIA								3	1		7			
	CM SAGASTA		1						1	1		7			
5	CM ALUCHE				1	2				5	7	3	2		
6	CM EMBAJADORES									2	7	3	2		
7	CM FUENLABRADA					8				7	2	3	3	1	1
8	CM GETAFE I									7	4	4	2		
9	CM LEGANÉS I				2					14	7	1	2		
10	CM LEGANÉS II									22	4				
11	CM MÓSTOLES				5					10	8	4	2		
12	CM PARLA				2	1				18	6				
13	CM PINTO				2	2				6	6	2	1		
14	CM PUENTE DE TOLEDO				6					12	6				
15	CM PUENTE DE VALLECAS -ALTO ARENAL				4						22	4			
16	CM RICARDO DE LA VEGA					3				5	6	7			
17	CM SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES										4				
	CM VILLAVERDE ALTO								2				5	2	
	CM VILLAVERDE BAJO										4				

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidadmadrid.es>  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: 1037859110440067550303

18	CM SAN FERMÍN				1					3	3	2	1		
	CM VILLA DE VALLECAS									4	7	2			
19	CM SAN LORENZO DE EL ESCORIAL					1	1			2	1	1	1	1	
	CM VILLALBA								3		3	2	1		
20	CM SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES									3	7	2	1		
	CM TRES CANTOS					2	1			3	3	1			
21	CM TETUÁN									3	4	3	1		
	CM VIRGEN DE BEGOÑA				1	3				3	4	1			
22	CM USERA	10								5	7	2	1	1	1
23	CM REAL SITIO DE ARANJUEZ						2			4	3	3			