



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE EN TAXI,  
URBANO E INTERURBANO, EN LA COMUNIDAD DE MADRID  
PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ-CARLOS III-  
CANTOBLANCO

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Para el correcto desarrollo de su actividad, el Hospital Universitario La Paz-Carlos III-Cantoblanco y sus centros adscritos (en adelante HULP) precisa disponer de un servicio de transporte para el traslado de personas autorizadas por la Dirección del HULP (trabajadores, pacientes, etc.)

El presente procedimiento tiene por objeto la adjudicación, mediante procedimiento abierto, del contrato de servicios de transporte en taxi, urbano e interurbano, dentro de la Comunidad de Madrid, realizado a través de vehículos provistos de licencias de autotaxi, de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

## **2.- MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO.**

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

Será responsabilidad del adjudicatario la obtención de los permisos y autorizaciones oficiales para la prestación del servicio, así como cualquier otra autorización especial que se considere necesaria para la mejor prestación de éste. La obtención de los mismos no tendrá coste para el HULP.

El adjudicatario deberá poner a disposición del HULP el número de vehículos con conductor que sean necesarios para la realización de los servicios objeto del contrato, siendo responsabilidad del adjudicatario tener disponibilidad suficiente para prestar el servicio las 24 horas los 365 días del año.

Los vehículos que realicen los servicios deberán adaptarse en todo momento a los requerimientos medioambientales y restricciones de tráfico que pudieran establecer la Comunidad de Madrid o los municipios en los que presten sus servicios.

Los vehículos destinados al servicio dispondrán de las medidas de seguridad obligatorias y habrán superado las inspecciones reglamentarias. Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias, seguros y autorizaciones que precisen para su circulación y uso para transporte de personas, así como los costes derivados del uso y mantenimiento, material y equipamiento, sin límites de kilometraje.

---

Los vehículos estarán en perfectas condiciones de funcionamiento y limpieza (interior/exterior). Estarán dotados de climatización, asientos reclinables y acolchados y tendrán la capacidad necesaria para el cómodo transporte de las personas objeto del contrato.

Los vehículos deberán tener siempre una temperatura adecuada a la estación del año en que se desarrolle la actividad y estarán equipados con teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres. El adjudicatario deberá disponer de un sistema de localización y comunicación directa con los vehículos y personas que realicen los servicios, que permita contactar con los mismos en caso de necesidad o urgencia.

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

La flota mínima exigida al adjudicatario se fija en 1.000 vehículos. Deberá contar en su flota con vehículos adaptados a personas con movilidad reducida, con vehículos de siete y nueve plazas, así como con vehículos provistos de etiqueta medioambiental eco y cero emisiones.

### **3.- PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO.**

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

En todo momento se cumplirá la normativa legal vigente en relación a capacitación profesional, turnos de trabajo, horarios, descansos, etc. de los conductores.

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

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

---

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

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

Se cumplirán en todo momento los preceptos de la ley de Seguridad Vial vigente y demás legislación vigente.

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

#### **4.- EJECUCIÓN DEL SERVICIO.**

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

Las posibles incidencias en el servicio deberán poder ser comunicadas al centro de recepción de llamadas por diversos medios: teléfono, correo electrónico, APP, plataforma web, etc.

4.2.- El servicio de transporte ofertado por el adjudicatario deberá contar con la **disponibilidad suficiente** de vehículos con conductor para atender las peticiones de traslados en la Comunidad de Madrid con origen y /o destino en el HULP. Debiendo incluir la posibilidad de:

- Hacer **reservas anticipadas de traslados** (mínimo desde el día anterior) y atendiendo a solicitudes especiales (vehículos de 7 o 9 plazas y adaptados a personas con movilidad reducida).
- Realizar **rutas para personal sanitario de las Unidades de Hospitalización a Domicilio (UHD)**. Estas unidades establecerán rutas de 8.00h a 21.00h de lunes a domingo. en las que se visitaran varios domicilios de pacientes. El servicio de transporte con conductor deberá comenzar y terminar la ruta indicada por la UHD, esperando mientras el equipo realiza la asistencia en cada domicilio.

4.3.- El **tiempo medio de respuesta del servicio**, desde que se solicita por cualquiera de los medios indicados en el párrafo anterior, no superara los 15 minutos, salvo en el caso de las

---

reservas anticipadas, que no tendrán tiempo de respuesta, ya que el vehículo con el conductor deberá estar en el lugar y a la hora indicados en la reserva.

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

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

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

4.6.- La organización del servicio diario de los vehículos de la empresa adjudicataria estará coordinada por un **interlocutor nombrado por el adjudicatario**, que estará en comunicación con los vehículos del servicio a través de teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres. Dicho interlocutor, además permanecerá en contacto con la persona o instancia que la Dirección del HULP designe.

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

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

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

4.8.- El **precio de los servicios** será el oficial vigente en cada momento, fijado en el régimen tarifario del taxi.

4.9.- La **facturación** se hará mensualmente. Para ello, el adjudicatario, facilitará al responsable del contrato, en los primeros cinco días de cada mes la facturación del mes anterior junto con un listado en formato Excel que para cada uno de los servicios prestados contengan al menos

---

la siguiente información: Fecha y hora de la solicitud del servicio, nº de empleado solicitante, ubicación donde se realizó la recogida, fecha y hora de la recogida en HULP, fecha y hora de las paradas intermedias del recorrido, fecha y hora de llegada al HULP, duración total de tiempo de cada servicio.

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

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

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

## **6.- MEMORIA TÉCNICA.**

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

La información que ha de contener la Memoria Técnica a presentar por los licitadores será la que se detalla como **Anexo I** del presente pliego de Prescripciones Técnicas.

La Memoria Técnica deberá adaptarse al formato y extensión que se indica en dicho Anexo, pudiendo ampliar lo indicado en el mismo con planos, croquis o diagramas que complementen la documentación, para los que se podrá emplear hasta un máximo de 10 páginas en formato DIN A4 por una cara.

La documentación a presentar deberá incluir índice y deberá organizarse en apartados que se ajusten a lo indicado en el Anexo I. Deberá estar redactada en castellano. En caso de superar la extensión máxima de la documentación indicada anteriormente, sólo se puntuará el criterio afectado en base al formato y extensión indicado en el Anexo I y en la documentación complementaria, sin tomar en consideración lo que se salga fuera de lo indicado.

La Memoria Técnica deberá atenerse, como mínimo, a lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas, pudiendo mejorar, dichos mínimos, debiendo indicarse claramente aquellos puntos que mejoren lo establecido en él.

---

EL SUBDIRECTOR DE GESTION Y SSGG

---

**ANEXO I: MEMORIA TECNICA**

ANEXO I: MEMORIA TECNICA	A CUMPLIMENTAR POR EL LICITADOR
El adjudicatario tiene una flota mínima de 1.000 vehículos	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Disponibilidad horaria del servicio las 24 horas los 365 días del año	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
El adjudicatario dispone de vehículos adaptados a personas con movilidad reducida	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
El adjudicatario dispone de vehículos de siete y nueve plazas,	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
El adjudicatario dispone de vehículos provistos de etiqueta medioambiental eco y cero emisiones	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Descripción de la empresa licitadora actividad, clientes, etc.	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior
Recursos humanos para la prestación del servicio: Número de conductores para la cobertura de los servicios	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior

Operativa diaria del servicio	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior
Sistema de solicitud de servicios y gestión de incidencias (Atencion telefónica, APP, plataforma informática, etc.)	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior
Perfil profesional y currículum del interlocutor del adjudicatario con el Hospital.	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior.
Procedimiento de limpieza de los vehículos (interior y exterior)	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior
Características y capacidad de los vehículos (asientos, climatización, disponibilidad de teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres, etc.).	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior
Medios a través de los cuales podrán ser comunicadas al adjudicatario las incidencias en el servicio, telefono, correo electrónico, APP, Plataforma web, otros....	A Describir por el licitador. Máximo 1 pagina (DIN A4) por las dos caras, en letra Calibri o Arial tamaño 10 o superior