

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE
REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
TRANSPORTE DE VIAJEROS, A TRAVÉS DE VEHÍCULO
CONVENCIONAL NO SANITARIO (TAXI O VTC) PARA
TRASLADO DE MUTUALISTAS DE MUTUA
INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA
SEGURIDAD SOCIAL N° 39, EN EL ÁREA URBANA E
INTERURBANA DE LA PROVINCIA DE BARCELONA.**

1. INDEX

1.	INDEX.....	2
2	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO	3
3	ÁMBITO GEOGRÁFICO	3
4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
5	REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL	4
5.1	Traslados Programados y Programados inmediatos.....	5
5.2	Descripción de los servicios incluidos	6
5.3	Exclusiones en el servicio	7
6	PROCESO DEL SERVICIO	7
6.1	Solicitud del transporte.....	7
6.2	Recepción de solicitudes, programación y comunicación a Mutua Intercomarcal y paciente	9
6.3	Realización del servicio.....	10
6.4	Gestión de las contingencias.....	11
6.5	Gestión de las quejas/reclamaciones y sugerencias	12
7	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	12
7.1	Base logística.....	12
7.2	Calidad del Servicio	12
8	REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, MEDIOS PERSONALES Y/O MATERIALES	12
8.1	Requerimientos del personal	12
8.2	Adscripción de medios personales:	14
8.3	Adscripción de medios materiales	16
9	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.....	18
9.1	Funcionalidades necesarias para la gestión y prestación del servicio	18
10	TRATAMIENTO DE DATOS Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD.....	18
11	AUTORIZACIONES	19
12	GARANTÍAS	19
13	FACTURACIÓN	20
13.1	Otras consideraciones.....	20
14	REPORTINGS PERIÓDICOS, INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	22

2 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde a la prestación del *Servicio de Transporte de Viajeros, a través de vehículo convencional no sanitario (Taxi o VTC) para traslado de mutualistas de Mutua Intercomarcal, mutua colaboradora con la seguridad social N° 39, en el área urbana e interurbana de la provincia de Barcelona y algunos traslados hacia provincias limítrofes.*

El servicio será realizado con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria (propios y/o subcontratados), necesarios para la prestación de los servicios que demanda Mutua Intercomarcal, debiendo la empresa adjudicataria de aportar información relativa tanto a sus medios propios como subcontratados (si fuera el caso) para la prestación del servicio, a demanda del Área de Asistencia Sanitaria de Mutua Intercomarcal en el ámbito definido en este pliego.

El servicio de gestión del transporte será realizado principalmente con medios propios.

Mutua Intercomarcal promueve esta contratación por la insuficiencia y falta de adecuación de los medios propios personales, técnicos, estructurales, y/o materiales para cubrir las necesidades y servicios que se pretenden satisfacer por medio del contrato.

No obstante, debemos tener en cuenta la volatilidad que puede existir en la inexistencia, insuficiencia o no disponibilidad de recursos sanitarios y recuperadores adecuados de otras mutuas, debido a la propia incertidumbre en cuanto al volumen de servicios que puedan necesitar otras Mutuas y en concreto las concertadas por esta entidad durante la vigencia de dicho concierto, provocada por la propia naturaleza inherente de los accidentes de trabajo.

Es por lo que, a requerimiento de Mutua Intercomarcal, según las necesidades que se puedan presentar durante la vigencia del contrato, así como las necesidades y/o disponibilidades que puedan ofrecer las otras Mutuas del Sector, las prestaciones objeto de la presente licitación, podrán verse ampliadas o disminuidas.

3 ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito geográfico de actuación comprenderá el transporte no sanitario de viajeros realizado dentro de las comarcas de la Provincia de Barcelona: Alt Penedès, Baix Llobregat, Barcelonés, Garraf, Maresme, Vallès Occidental, Vallès Oriental, Bages, pudiendo en algunos casos requerir traslados a otras comarcas de la provincia de Barcelona, comarcas de otras provincias de la comunidad autónoma de Cataluña e inclusive en casos muy concretos a provincias de otras comunidades autónomas.

4 ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios que se pretenden adjudicar deberán dar cobertura a la población protegida por contingencias profesionales de Mutua Intercomarcal.

Para cualquiera de los lotes las empresas adjudicatarias deben disponer de cobertura horaria de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes laborables, pudiendo existir la necesidad de prestar servicios fuera del horario indicado y fines de semana, sin que ello suponga que la empresa adjudicataria tenga derecho a indemnización alguna.

Los servicios a prestar serán los siguientes:

- **LOTE 1:** Transporte de viajeros, a través de vehículo convencional no sanitario (Taxi o VTC) para traslados de mutualistas de Mutua Intercomarcal, en la Comarca **Barcelonés** y algunos traslados hacia provincias limítrofes.
- **LOTE 2:** Transporte de viajeros, a través de vehículo convencional no sanitario (Taxi o VTC) para traslados de mutualistas de Mutua Intercomarcal, en las Comarcas del **Vallès Occidental, Vallès Oriental y Bages** y algunos traslados hacia provincias limítrofes.
- **LOTE 3:** Transporte de viajeros, a través de vehículo convencional no sanitario (Taxi o VTC) para traslados de mutualistas de Mutua Intercomarcal, en las Comarcas del **Baix Llobregat, Garraf y Alt Penedès** y algunos traslados hacia provincias limítrofes.
- **LOTE 4:** Transporte de viajeros, a través de vehículo convencional no sanitario (Taxi o VTC) para traslados de mutualistas de Mutua Intercomarcal, en la Comarca del **Maresme** y algunos traslados hacia provincias limítrofes.

El presente pliego se somete a lo establecido al Real Decreto 1630/2011 de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, y, específicamente, al artículo 82.4 apartados c) y d), así como el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y demás normativa que resulte de aplicación. En tal sentido, se hace referencia, además, a la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la Ley Básica 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación y demás legislación autonómica de aplicación.

5 REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL

Los servicios requeridos de traslado de pacientes especificados en este pliego serán de transporte no sanitario, el cual consiste en el desplazamiento de personas según el criterio médico de Mutua Intercomarcal.

Los traslados no sanitarios deberán hacerse con vehículos convencionales clasificados como no sanitarios (Taxi o VTC) tanto **programado** como **programado inmediato**.

En función del número de desplazamientos estimados por esta Mutua, los licitadores deberán disponer para la ejecución de los contratos, de un mínimo de vehículos propios o subcontratados puestos a la disposición conforme a lo siguiente:

LOTES	FLOTA MÍNIMA DE VEHÍCULOS	Nº VEHÍCULOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL FLOTA MÍNIMA DE VEHÍCULOS POR LOTE
LOTE 1	4	1	5
LOTE 2	4	1	5
LOTE 3	4	1	5
LOTE 4	2	1	3

Se aceptará excepcionalmente **traslados compartidos** en los vehículos no sanitarios, cuando así se solicite desde Mutua Intercomarcal o a propuesta del adjudicatario, siempre previa autorización de Mutua Intercomarcal.

La disponibilidad de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida o que utilizan sillas de ruedas no solo evidencia el cumplimiento de las normativas de accesibilidad vigentes, sino también la intención de proporcionar un servicio de alta calidad que atienda las necesidades específicas de la población beneficiaria de Mutua Intercomarcal. Además, refleja la disposición y el compromiso del proveedor con la inclusión y la igualdad de acceso, garantizando que todos los mutualistas puedan llegar a sus citas médicas de manera segura y cómoda.

5.1 Traslados Programados y Programados inmediatos

- **Programado:** Traslado del que se tiene conocimiento y puede preverse su realización, siendo la solicitud y ejecución del servicio en días diferentes. Pueden ser traslados esporádicos o recurrentes. En este tipo de traslado programado, podrán existir traslados esporádicos (no conlleva traslados sucesivos y recurrentes del paciente) y traslados recurrentes (conlleva que el paciente deba ser trasladado periódicamente conforme a un calendario establecido).

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



▪ **Programado inmediato:** Traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, transcurriendo en el mismo día la tramitación de la solicitud del traslado y la ejecución del servicio.

Los adjudicatarios deberán realizar los servicios de transporte solicitados por los centros de Mutua Intercomarcal, atendiendo a los pacientes del ámbito territorial indicado, y con destino a cualquier población situada en la misma zona objeto de la presente licitación u otras provincias.

Los traslados solicitados pueden ser para que los pacientes puedan ir a los centros asistenciales de Mutua Intercomarcal y/o centros concertados (ambulatorios, hospitales, centros polivalentes, etc.) o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia sanitaria.

5.2 Descripción de los servicios incluidos

Los adjudicatarios deberán asumir dentro de los servicios a prestar la gestión de todas las solicitudes recibidas por parte de Mutua Intercomarcal, entre las que se detallan las siguientes:

- Recepcionar las solicitudes que realice Mutua Intercomarcal, tanto las programadas como las programadas inmediatas.
- Organizar y planificar los medios personales y técnicos adecuados a las solicitudes, optimizando recorridos y cumpliendo con los tiempos de espera de los pacientes.
- Proporcionar a Mutua Intercomarcal la planificación realizada, cuando se solicite.
- Comunicarse con los pacientes para indicar lugar, día, hora de recogida, datos del conductor y del vehículo encargado del servicio.
- Control de los traslados realizados.
- Gestión de las incidencias que se puedan producir en los traslados, además de comunicación a Mutua Intercomarcal respecto a las diferentes situaciones que se puedan producir.
- Organización de la puesta a disposición de vehículos de sustitución/ personal de sustitución en caso necesario.
- Comunicación a Mutua Intercomarcal de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
- Gestión de la facturación.
- Reportings periódicos de información útil para Mutua Intercomarcal, cuando se solicite.

La realización de los traslados deberá de cumplir con las fechas, horas y lugares indicados, y deberá de incluir las siguientes actuaciones:

- Poner a disposición los vehículos, el equipamiento y el personal adecuado para cada tipo de traslado solicitado.
- Realizar los traslados en condiciones óptimas de calidad, garantizando los requisitos de prestación del servicio indicados en este pliego.
- Utilizar el medio de transporte no sanitario solicitado por Mutua Intercomarcal para todos los servicios, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnico y de confort para los pacientes.

5.3 Exclusiones en el servicio

Queda excluido del objeto de la presente licitación lo siguiente:

- Traslados con origen o destino, a un domicilio del paciente o localización diferente a la autorizada por Mutua Intercomarcal.
- Traslados con origen o destino, a centros asistenciales u hospitales diferentes a los autorizados por Mutua Intercomarcal.
- Traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por Mutua Intercomarcal para la prestación de los servicios.
- El transporte sanitario de urgencias vitales, como el transporte sanitario derivado de la primera atención médica practicada mediante soporte telefónico centralizado que Mutua Intercomarcal ya tiene licitado.
- Los trayectos hasta el punto de recogida de los pacientes y el trayecto desde el fin de servicio, independientemente de la ubicación de los vehículos, salvo las excepciones contenidas en este pliego y en los demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.
- Los traslados de otros pacientes no beneficiarios de Mutua Intercomarcal, que no hayan sido solicitados por Mutua Intercomarcal.

6 PROCESO DEL SERVICIO

6.1 Solicitud del transporte

La solicitud del transporte no sanitario se efectuará mediante un documento que se le enviará al contratista vía correo electrónico llamado **“AUTORIZACIÓN PAGO A TERCEROS POR GASTOS DE TRANSPORTE POR DESPLAZAMIENTO”**, el cual contendrá el número de autorización del o de los traslados.

El documento en cuestión contendrá los siguientes campos o datos mínimos, sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento de alguna de las partes:

1) Número de autorización del traslado

2) Datos relativos al proveedor de traslado al que se le solicita el servicio:

- Nombre del proveedor
- Dirección del proveedor
- Teléfono del proveedor
- NIF

3) Datos relativos al paciente:

- Número de expediente
- Nombre y apellidos del paciente
- DNI
- Fecha de accidente
- Domicilio
- Teléfono móvil

4) Datos relativos al trayecto:

- Tipo de traslado: No sanitario
- Acompañamiento de familiar o responsable
- Fecha entrega (Fecha de realización del trayecto)
- Hora de entrega (Hora de llegada al destino)
- Origen (Centro asistencial, centro del proveedor, dirección paciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
- Destino del servicio (Centro asistencial, Centro del proveedor, dirección paciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
- Se contempla horas de espera Si/No
- Fecha y hora de realización de pedido
- Km según Google Maps del recorrido a realizar (*)
- Importe (*)

*** La API que se utilizará para el cálculo del kilometraje es: DISTANCEMATRIX.**

La Google Maps Distance Matrix API es un servicio que proporciona la distancia y el tiempo de viaje para una matriz de orígenes y destinos, según la ruta recomendada entre el origen y los destinos finales. La distancia se medirá en km. redondeados a dos decimales.

5) Apartado de comentarios general y apartado de comentarios referidos al propio trayecto:

En estos apartados se incluirá datos relativos a las características del paciente que pueden ser relevantes para el traslado del mismo.

6.2 Recepción de solicitudes, programación y comunicación a Mutua Intercomarcal y paciente

La empresa adjudicataria recibirá y aceptará todas las solicitudes realizadas por Mutua Intercomarcal.

Se deberá agendar según los requisitos indicados en el documento “AUTORIZACIÓN PAGO A TERCEROS POR GASTOS DE TRANSPORTE POR DESPLAZAMIENTO”.

Para los traslados programados:

- No podrá realizarse la recogida del lugar de domicilio origen antes de 60 minutos de la hora prevista para la actividad asistencial, salvo que la distancia entre el punto de recogida y el centro sanitario haga inviable el cumplimiento de este plazo.
- Dicha programación deberá asegurar la llegada entre 10 y 15 minutos antes de la hora de entrega.
- En los casos que la actividad esté programada a primera hora, se podrá dejar al paciente en el centro asistencial, siempre y cuando esté abierto.
- Los pacientes no deberán esperar a ser recogidos desde cualquier dirección origen del traslado más de 15 minutos de la hora comunicada por el adjudicatario.
- El adjudicatario deberá contactar vía SMS con los pacientes, antes de las 21:00h del día anterior al traslado, para informarle de la hora, lugar de recogida, datos del conductor y el vehículo asignado.
- En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informar a Mutua Intercomarcal vía electrónica y al paciente por SMS, informando del tiempo de demora, 10 minutos antes de la recogida.

Para los traslados programados inmediatos:

- En los traslados no programados inmediatos, el tiempo máximo para la recogida del paciente será de 30 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de Mutua Intercomarcal.
- El adjudicatario deberá contactar vía SMS con los pacientes, en un plazo no superior a 10 minutos tras la recepción de la solicitud por parte de Mutua Intercomarcal, para informarle de la hora y lugar de recogida, datos del conductor y vehículo asignado y tiempo aproximado de demora.
- En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informarlo, como máximo, tras 15 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de Mutua Intercomarcal vía telefónica y posteriormente vía electrónica.

Otras consideraciones:

La empresa adjudicataria, en ningún caso, podrá rechazar la realización de un traslado o de no hacerlo en las condiciones que se solicitan o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido.

Cuando se precise realizar un traslado de un paciente a una provincia distinta a la provincia de Barcelona, bien sea dentro de Cataluña o a otra comunidad autónoma en el que el viaje de vuelta del paciente no pueda realizarse en el mismo día, se actuará de acuerdo con lo siguiente:

- La empresa de transporte hará el traslado de ida con el paciente, y regresará a la comarca de la provincia de Barcelona donde la empresa tenga su base, facturando este retorno conforme a lo establecido en la Memoria Justificativa de la presente licitación apartado 4 "Presupuesto base de licitación: VUELTA EN VACÍO".
- Al día siguiente la empresa de transporte se trasladará a la provincia fuera de Barcelona donde se encuentra el lugar acordado de recogida del paciente, facturando ese viaje de ida conforme a lo establecido en la Memoria Justificativa de la presente licitación apartado 4 "Presupuesto base de licitación: VUELTA EN VACÍO", y hará el servicio del traslado de vuelta del paciente hacia el destino autorizado previamente por Mutua Intercomarcal.

En los casos que sea necesario realizar un traslado de un paciente a una provincia distinta a la provincia de Barcelona, bien sea dentro de Cataluña o a otra comunidad autónoma en el que el viaje de vuelta del paciente deba realizarse el mismo día que el viaje de ida, Mutua Intercomarcal le indicará la opción elegida a la empresa de transporte, entre las siguientes alternativas:

- Vuelta en vacío
- Horas de espera

En cualquiera de los casos será Mutua Intercomarcal la que indique y autorice la modalidad mediante la cual se ejecutará el viaje.

Mutua Intercomarcal comunicará vía electrónica al adjudicatario cualquier anulación/modificación de solicitud de traslado del que sea concedora.

6.3 Realización del servicio

Además de las consideraciones anteriormente descritas, los adjudicatarios deberán de asegurar que cumplen con lo que de seguidas se detalla:

- En los traslados de largo recorrido se realizarán las paradas necesarias que garanticen la adecuación al paciente.
- En todos los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autovías o autopistas, para procurar mayor comodidad y seguridad.

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



- Durante el recorrido los pacientes sólo podrán ser trasladados de un vehículo a otro en caso de accidente de circulación o avería del mismo.
- En ningún caso podrán ser recogidos ni dejados en lugar distinto al solicitado y comunicado por parte de Mutua Intercomarcal.
- No se podrán hacer recogidas ni llegadas de pacientes en zonas prohibidas, ni en medio de la vía pública, ni en cualquier otro lugar prohibido según la normativa vigente.
- En caso de que el pedido de traslado incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por los acompañantes necesarios.
- Se considerará **coche fallido** aquel servicio que se anule por parte de Mutua Intercomarcal con menos de 2 horas de antelación de la hora indicada en el servicio solicitado, y Mutua Intercomarcal procederá al pago del servicio conforme a la tarifa establecida de **servicio fallido**. Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se envía al adjudicatario con un mínimo de 2 horas de anterioridad a la realización del servicio, no se procederá posteriormente al pago del mismo.
- Se considerará **servicio fallido** aquel servicio en el que el paciente no va a viajar por motivos excepcionales. Si la comunicación por parte de Mutua Intercomarcal de la anulación de la solicitud de traslado se envía con menos de 2 horas de antelación o bien no se comunica, se considerará como servicio fallido y se abonará del siguiente modo: 5 € por servicio fallido/traslado.
- Durante la realización de los traslados, las empresas adjudicatarias deberán tener control sobre la flota de los vehículos asignados para la prestación, así como de las personas trasladadas, con el fin de controlar los tiempos de ejecución del servicio y poder gestionar las incidencias que se puedan producir en el menor tiempo posible.

6.4 Gestión de las contingencias

El adjudicatario debe disponer de una gestión de contingencias, tanto para preservar las tareas de gestión como de realización de servicios, mantenimiento y suministro adecuados de las instalaciones y equipamiento.

Ante cualquier incidencia que se pueda producir en los traslados, el adjudicatario deberá comunicarla vía electrónica de forma inmediata con Mutua Intercomarcal.

Las contingencias no previsibles (avería, accidente, etc.) deberán ponerse inmediatamente en conocimiento a Mutua Intercomarcal vía telefónica y posteriormente vía electrónica indicando el motivo de dicha anomalía y la solución planteada con indicación del tiempo estimado para su restitución, procurando que éste no supere 60 minutos.

6.5 Gestión de las quejas/reclamaciones y sugerencias

Tanto Mutua Intercomarcal como el adjudicatario realizarán las comunicaciones de quejas/reclamaciones y sugerencias a través de vía electrónica.

Se deberán solucionar todas las incidencias detectadas.

En caso de reclamación formal del paciente, el adjudicatario deberá comunicar su respuesta a Mutua Intercomarcal en un plazo no superior a 24h.

Se deberá realizar una valoración de las mismas y comunicar la solución adoptada con indicación del tiempo estimado para su adopción, procurando que éste sea el idóneo según las medidas que deben realizarse.

7 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

7.1 Base logística

Las empresas adjudicatarias deberán disponer, como mínimo, de una base logística propia y/o arrendada, con recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para la prestación de los servicios, en alguna de las comarcas que integran el lote por el que la empresa presente su oferta.

Se entenderá por base logística a aquel local que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades indicadas en el presente pliego y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

7.2 Calidad del Servicio

Los licitadores deben disponer de un plan de gestión y mejora de la calidad de la empresa, actualizado y vigente.

El plan de calidad planifica la ejecución del conjunto de actuaciones para la mejora cualitativa de forma estructurada y progresiva y emite resultados homogéneos y objetivos de forma periódica a través de indicadores definidos previamente.

Los licitadores deberán prestar los servicios solicitados con unas garantías de calidad y confort para el paciente.

8 REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, MEDIOS PERSONALES Y/O MATERIALES

8.1 Requerimientos del personal

La empresa adjudicataria contará con un equipo multidisciplinar, para realizar las

actuaciones de gestión administrativa, como la ejecución de los propios traslados.

Se requiere que dicho equipo sea altamente estable para garantizar la experiencia para la prestación adecuada y específica según los requerimientos de Mutua Intercomarcal.

Serán de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales del personal que preste el servicio, quedando obligada a cumplir los derechos y obligaciones inherentes de acuerdo con la normativa laboral y de prevención y salud en el trabajo que rija en cada momento.

Respecto al personal subcontratado, éste dependerá de las empresas externas, siendo obligación inherente al contrato y por ende al adjudicatario, salvaguardar en todo momento, la disponibilidad y calidad del servicio.

El personal que preste el servicio, durante toda la vigencia del contrato, deberá disponer de los conocimientos, experiencia, etc., que sean necesarios, según la normativa vigente.

El personal que prestará el servicio mantendrá especiales condiciones de higiene tanto en su aseo personal como en el vestuario y elementos que utilice siendo su reposición y limpieza por cuenta de la empresa adjudicataria o bien, empresas subcontratadas, en caso necesario.

El personal que prestará el servicio debe estar correctamente identificado, con una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y empresa o entidad empleadora.

Mutua Intercomarcal se reserva el derecho, tanto durante el proceso de valoración de las ofertas, como durante la ejecución del contrato, de comprobar, por cualquier medio, que los profesionales cuentan con las acreditaciones exigidas, debidamente vigentes y con la formación y experiencia que requiera cada función.

Se cubrirán las sustituciones necesarias, previstas e imprevistas, para que los servicios se presten con plena efectividad.

Mutua Intercomarcal pondrá a disposición de las empresas adjudicatarias, los datos de contacto de las personas Responsables designadas que consideren adecuadas para velar por la correcta ejecución del mismo.

El personal que vaya a prestar los servicios objeto de este contrato no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en la normativa vigente de la comunidad autónoma donde se desarrollará la actividad.

La adjudicataria deberá de contar con **conductores en número suficiente**, quienes serán competencia única y exclusivamente de la empresa adjudicataria y deberán

conocer las peculiaridades de la prestación del servicio descrita en todos los documentos que forman parte de la presente licitación.

Se entenderá cumplido el requisito de “**conductores en número suficiente**” cuando la empresa acredite como mínimo el siguiente número de conductores:

LOTES	CONDUCTORES MÍNIMOS PUESTOS A DISPOSICIÓN
LOTE 1	5
LOTE 2	5
LOTE 3	5
LOTE 4	3

Los conductores deberán ostentar la cualificación prevista en la normativa de aplicación para proceder a la conducción del medio de transporte que se trate.

Además de los conductores en número suficiente con que debe contar la adjudicataria, para las labores de gestión y administrativas el adjudicatario se compromete a disponer de un equipo compuesto, como mínimo, de acuerdo a los requerimientos indicados en el sub apartado **8.2 Adscripción de medios personales**, estos a saber:

- **Responsable del contrato**
- **Responsable de coordinar el servicio**
- **Persona de contacto en facturación**
- **Personal disponible para la realización de solicitudes de servicio por teléfono.**

8.2 Adscripción de medios personales:

En virtud de lo establecido en el **artículo 76.3 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)**, se prevé, *“3. La adscripción de los medios personales o materiales como requisitos de solvencia adicionales a la clasificación del contratista deberá ser razonable, justificada y proporcional a la entidad y características del contrato, de forma que no limite la participación de las empresas en la licitación.”*.

Será de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales, debiendo esta de contratar el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada a cumplir, respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como a la referida a la prevención y salud en el trabajo.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los servicios, a facilitar a las personas designadas por Mutua Intercomarcal, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

Para una correcta organización del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Mutua Intercomarcal el siguiente personal:

- **Conductores en número suficiente:** Este personal será competencia de la empresa adjudicataria y deberá conocer las peculiaridades de la prestación del servicio descrita en todos los documentos que rigen la presente licitación. Los conductores deberán ostentar la cualificación prevista en la normativa de aplicación para proceder a la conducción del medio de transporte que se trate. (Ver apartado 8.1 Requerimientos del personal).
- **Responsable del contrato:** Deberá asignarse un responsable del contrato para cada lote por el cual oferte una empresa. Este será el encargado de gestionar las incidencias del contrato, demoras, quejas, sugerencias, entre otros. El responsable del contrato deberá estar disponible:
 - Para comunicación por teléfono, de 07:00h a 15:00h de lunes a viernes.
 - Para comunicación por correo electrónico de 07:00h a 20:00h de lunes a viernes.
- **Responsable de coordinar el servicio:** Cada comarca que forma parte de cada lote, estará asignada a la Sede Social o a una Sucursal de la Mutua Intercomarcal y la empresa adjudicataria asignará un responsable de coordinar el servicio junto con personal asignado por parte de la mutua. Dicho responsable será el encargado de realizar la organización del servicio de forma diaria (incluidas las rutas), al que se comunicarán las incidencias, demoras, entre otros. El responsable de coordinar el servicio deberá estar disponible:
 - Para comunicación por teléfono, de 08:00h a 20:00h de lunes a viernes.
 - Para comunicación por correo electrónico de 08:00h a 20:00h de lunes a viernes.
- **Persona de contacto en facturación:** Será la responsable de los asuntos relacionados con la facturación, posibles incidencias, aplicación de penalizaciones, etc. La disponibilidad del responsable designado deberá garantizarse, como mínimo, en la franja horaria comprendida entre las 08:00 y las 20:00 horas, mediante atención telefónica (línea fija o móvil) y/o

correo electrónico. Dicha persona podrá coincidir o no con la figura del Responsable del Contrato o del Responsable de Coordinación del Servicio, quedando a criterio del licitador la unificación o separación de dichas funciones, siempre que se asegure el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en la prestación del servicio objeto del contrato.

- Personal disponible para la realización de solicitudes de servicio por teléfono tal y como se especifica en los documentos que rigen la presente licitación.

La adscripción de medios tanto personales como materiales, se acreditarán únicamente por la empresa que resulte adjudicataria de cada una de los lotes ofertados, partiendo de la propuesta presentada por los licitadores, y, por lo tanto, del contrato que se firme con el adjudicatario. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de ejecución del servicio.

8.3 Adscripción de medios materiales

Independientemente de la subcontratación de servicios, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición los medios precisos para cumplir el presente contrato, prestando el servicio con vehículos no sanitarios en el lote y/o lotes por el que oferte.

Como se ha indicado con anterioridad, la adscripción de medios materiales al igual que los personales, se acreditarán únicamente por la empresa que resulte adjudicataria en cada uno de los lotes, partiendo de la propuesta presentada por los licitadores (**Anexo II**) en donde el licitador deberá indicar el titular, modelo, matrícula, fecha de matrícula y características de los vehículos que pondrá a disposición del servicio, los cuales serán mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de ejecución del servicio.

Los vehículos deberán mantener toda la documentación necesaria para circular en regla (Licencia y/o Permiso de circulación, Inspección Técnica de Vehículos, Póliza de seguro obligatoria de vehículos a motor, etc.) expedidas por la Administración competente y vigente durante la duración del contrato.

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precise el vehículo para su circulación y su uso no sanitario, así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

La detección de anomalías en los vehículos, en su aparataje y complementos, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características.

Los vehículos deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, tanto su exterior como en su interior, con todo su equipamiento y material,

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



pudiendo ser inspeccionados por Mutua Intercomarcal en cualquier momento previo o posterior a la adjudicación del contrato, debiendo la empresa desplazar éstos al lugar y en el momento y condiciones que se le indique.

Los vehículos dispondrán de sistema de navegación, aire acondicionado, calefacción y medidas de seguridad (como mínimo ESP, ABS, ASR y airbag de serie).

Los vehículos deberán contar, asimismo con una póliza de seguro que cubra a los ocupantes del vehículo, incluido el conductor, con el alcance y coberturas que marca la normativa.

Ningún vehículo operativo durante la vigencia del concierto podrá superar la antigüedad máxima de 8 años, contados desde la fecha de su primera matriculación.

El adjudicatario deberá renovar los vehículos que pudieran verse afectados por dicho límite de antigüedad. Se establece un plazo transitorio de tres meses a contar desde la fecha de vencimiento de los vehículos para la adecuación de los vehículos prestadores del servicio.

Los vehículos deberán disponer de Hojas de Reclamaciones, en las que los usuarios puedan formular sus quejas.

La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en un lugar visible en el interior del vehículo, en el habitáculo destinado al alojamiento de pacientes.

Los vehículos utilizados para prestar el transporte no sanitario deberán cumplir con las características técnicas y el equipamiento exigidos según la normativa vigente.

Las licencias habilitantes de todos los vehículos operativos se corresponderán con en el ámbito geográfico de ejecución del objeto de la licitación según el lote presentado.

Los licitantes podrán proponer un número de vehículos superior a la que estimen necesarios para llevar a cabo los servicios, obligándose los adjudicatarios a mantener el parque móvil ofertado durante toda la vigencia del contrato y en las condiciones exigidas por las normas anteriormente indicadas.

A modo de conclusión, la adscripción de medios personales y materiales garantiza que el personal asignado al contrato no solo cumple con los requisitos mínimos de formación y experiencia, sino que también están específicamente preparados para responder a situaciones críticas con la competencia y rapidez necesarias. Esto asegura un nivel de calidad y seguridad en la prestación del servicio, alineándose con los objetivos del contrato y las expectativas del colectivo mutualista de Mutua Intercomarcal.

9 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

Las empresas licitadoras deben disponer de una organización dotada de los medios tecnológicos propios para garantizar la prestación del servicio con la estructura física, instalaciones generales y las condiciones medioambientales y de seguridad necesarias y óptimas.

El sistema informático propio tendrá capacidad para la programación, seguimiento de la realización, facturación y control de gestión mediante indicadores de los servicios solicitados por Mutua Intercomarcal.

9.1 Funcionalidades necesarias para la gestión y prestación del servicio

El licitador deberá declarar mediante **declaración responsable** que dispone de la tecnología adecuada para cumplir con los requisitos descritos a continuación:

1. **Programación del servicio:** El licitador deberá disponer de un sistema informático que permita la identificación de los pedidos enviados por Mutua Intercomarcal a través del número de autorización que la Mutua haya generado.

El sistema informático debe disponer de una agenda donde sea posible poder integrar todos los datos necesarios de cada pedido. En el caso excepcional de traslados colectivos, deberá ser posible saber qué pacientes son agrupados en un mismo vehículo. Debe ser posible realizar cambios y anulaciones. A través del sistema informático o por otra vía, la empresa adjudicataria debe asegurar el envío de los avisos pertinentes a todos los pacientes a través de mensaje de texto (SMS).

2. **Realización del servicio:** El sistema informático debe permitir saber, en tiempo real, de la información relativa a los traslados que se van realizando, del posicionamiento geográfico de los vehículos operativos y seguimiento de los vehículos operativos, los tiempos de ejecución, los retrasos realizados y la problemática de vehículos. Además, los vehículos dispondrán de sistema de telefonía móvil para las comunicaciones entre los mismos y las bases operativas (logística y de vehículos), así como de la tecnología adecuada para la realización de los traslados.

10 TRATAMIENTO DE DATOS Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD

Las empresas adjudicatarias se obligan a mantener completa confidencialidad sobre la posible información a la que puedan tener acceso en el desempeño de las actividades objeto del contrato, así como de la identidad de las personas y sus acompañantes y la posible causa del transporte realizado, por lo que se comprometen

expresamente a no realizar declaraciones públicas y o privadas, o cualquier tipo de comunicación sobre estos extremos, pudiendo utilizar la información a la que tuviese acceso como consecuencia de sus funciones, únicamente para fines relacionados con el correcto cumplimiento de la prestación del servicio contratado.

11 AUTORIZACIONES

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precise el vehículo para su circulación y su uso no sanitario, así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

Los vehículos deberán mantener toda la documentación necesaria para circular en regla (Licencias y/o Permiso de circulación, Inspección Técnica de Vehículos, Póliza de seguro obligatoria de vehículos a motor, etc.) expedidas por la Administración competente y vigente durante la duración del contrato.

Los adjudicatarios tanto en sus medios personales como materiales y durante toda la vigencia del contrato, se adecuarán a la normativa para el Transporte Terrestre y demás leyes que regulen los servicios de transporte público urbano e interurbano de viajeros.

Mutua Intercomarcal podrá requerir en cualquier momento esta información y documentación o cualquiera otra que entienda sean de carácter obligatorio durante la ejecución del contrato.

Aquellos licitadores que presenten vehículos de tipo VTC, deberán disponer de la correspondiente autorización de la Comunidad Autónoma de conformidad con el Real Decreto-ley 3/2018, de 20 de abril, por el que se modifica la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en materia de arrendamiento de vehículos con conductor. Tal y como viene reflejado en su único artículo, los vehículos que desarrollen esa actividad deberán ser utilizados habitualmente en la prestación de servicios destinados a atender necesidades relacionadas con el territorio de la comunidad autónoma en que se encuentre domiciliada la autorización en que se amparan.

Todas las autorizaciones pertinentes se les solicitará a los licitadores que obtengan mejor puntuación, junto al requerimiento del resto de documentación.

12 GARANTÍAS

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria debe garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes que aplican a la prestación del servicio, respecto a características de los vehículos, equipos utilizados, protocolos de actuación para la adecuada prestación del servicio objeto de la licitación, a fin y efecto de que se pueda desarrollar con normalidad la prestación.

La empresa adjudicataria deberá asegurar:

- Igualdad de trato a todos los pacientes.
- Cumplimiento de las normas sobre protección de datos para usuarios.
- Cumplimiento de los derechos y deberes en la prestación del servicio.
- Protección y seguridad del paciente durante el tiempo de traslado.

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito, durante toda la vigencia del contrato, un seguro de Responsabilidad Civil, que cubra la responsabilidad que sea imputable a la empresa y a los profesionales que presten servicios en la misma.

13 FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá las facturas según las consideraciones definidas en todos los documentos que forman parte integral de la presente licitación.

La facturación de los servicios de traslado de transporte no sanitario se realizará con las tarifas recogidas en la memoria justificativa, en los pliegos que rigen la presente licitación, el anexo de proposición económica y la oferta económica.

El adjudicatario debe disponer de un sistema de acreditación conforme los servicios se han realizado, que pondrá a disposición de Mutua Intercomarcal si así se le requiere.

Dicha información deberá enviarse en formato Excel junto con la factura y deberá contener como mínimo la información respecto a cada trayecto que se indica:

- Nombre del paciente
- DNI
- Fecha de servicio
- Hora de servicio
- Tipo de trayecto
- Número de autorización
- Número de trayecto
- Dirección de origen
- Destino del trayecto
- Kilometraje
- Importes

Mensualmente el proveedor deberá enviar todo el detalle de los traslados realizados junto con la factura a la sede social de Mutua Intercomarcal, quien procederá a verificar dichos traslados y sus importes para proceder a tramitar el pago de la factura que corresponda.

13.1 Otras consideraciones

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



- Las tarifas establecidas se consideran para la facturación de cada paciente por cada trayecto realizado.
- Si en ambos traslados: Ida y vuelta, implica el traslado del paciente significará la realización de dos traslados, independientemente del tipo de vehículo utilizado.
- Para el cálculo del recorrido del trayecto Mutua Intercomarcal usará la API que se utilizará para el cálculo de kilometrajes (Google Maps Distance Matrix API), ya comentada con anterioridad.
- Mutua Intercomarcal tan sólo abonará, el trayecto realizado desde el lugar de recogida de cada paciente hasta el lugar de destino de ese mismo paciente, no abonándose ningún recorrido fuera del trayecto indicado.
- Las tarifas para el transporte no sanitario se les aplicará el IVA correspondiente (10%).
- Para los traslados realizados en la franja horaria de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes laborables realizadas dentro de la Provincia de Barcelona las tarifas fijadas incluyen todos los costes derivados del traslado, por lo que se quedan incluidas en dichas tarifas los costes de salida, peajes o cualquier otro elemento susceptible de ser facturado como contrapartida de la prestación del servicio (salvo lo estipulado en el siguiente punto).
- En casos excepcionales donde se requiera puntualmente de algún traslado a una provincia fuera de la provincia de Barcelona o a otra CCAA, así como los traslados que pudieran ocurrir fuera del horario indicado, fines de semana u otros no laborables, Mutua Intercomarcal reconocerá gastos extras por nocturnidad, peaje, festividad o cualquier otro elemento susceptible de ser facturado en la prestación del servicio, los cuales deberán de estar debidamente soportados y basados en las tarifas oficiales del servicio que corresponda.
- Se facturará la vuelta en vacío para los retornos de trayectos que impliquen el regreso del transporte no sanitario sin paciente, de una provincia distinta a la provincia de Barcelona a cualquiera de las comarcas de Barcelona donde la empresa tuviera su base, siempre y cuando supere este trayecto los 50 km. La facturación de la vuelta en vacío se abonará en base a un 75% del precio del km que aplique según sea el caso. **En el resto de los trayectos de retorno sin paciente dentro de alguna comarca de la Provincia de Barcelona, no se factura en ningún caso la vuelta en vacío.**
- Existe vuelta en vacío en aquellos casos en que un paciente tiene un único trayecto ya sea ida o vuelta en el mismo día a una provincia distinta a Barcelona o inclusive a otra CCAA. Los trayectos con vuelta en vacío no contemplarán el concepto hora de espera y sólo pueden darse en trayectos excepcionales de más de 50 km.
- No se facturará el traslado del acompañante de un paciente.
- En el caso de que excepcionalmente, en un trayecto en transporte no sanitario, se comparta el vehículo por varios pacientes, siempre a solicitud de Mutua

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



Intercomarcal, se facturará el 60% del importe total del trayecto realizado por cada uno de ellos.

- Mutua Intercomarcal comunicará vía electrónica las anulaciones de los servicios de traslado que considere.
- Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se envía al adjudicatario con 2 horas de anterioridad a la realización del servicio, no se procederá posteriormente al pago del mismo.
- Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se envía con menos de dos horas de antelación o bien no se comunica, se considerará como servicio fallido.
- Los servicios fallidos se abonarán del siguiente modo: 5 € por servicio fallido/traslado.

14 REPORTINGS PERIÓDICOS, INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

Para poder asegurar que el servicio contratado se cumple tal y como ha sido definido en este pliego, Mutua Intercomarcal realizará periódicamente actividades de control y seguimiento del servicio proporcionado.

En caso de que Mutua Intercomarcal lo requiera, la empresa adjudicataria deberá generar estadísticas e informes periódicos mensuales.

Asimismo, con el objetivo de analizar y mejorar el servicio se podrán realizar reuniones de seguimiento y mejora, elaborándose un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión. La periodicidad de la reunión podrá variarse de acuerdo a los requerimientos de Mutua Intercomarcal. La empresa adjudicataria presentará a Mutua Intercomarcal la información específica que se solicite en las reuniones de seguimiento.

De igual forma, Mutua Intercomarcal se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio y extender las correspondientes actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en las mismas se contemplan.

Los aspectos relativos a los controles de ejecución del contrato irán enfocados a evaluar tanto aspectos vinculados a la gestión del servicio, así como los medios técnicos y humanos, sin perjuicio de que puedan incorporarse otros distintos y en principio serán los siguientes:

- Comprobar la efectiva prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que se estime oportuno para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



- Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- Requerir a la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar comprobaciones sobre la calidad del servicio, evaluando los posibles fallos en los traslados, fallos en las horas de recogida, fallos en la planificación, entre otros.
- Efectuar comprobaciones relativas a los medios técnicos y humanos en la prestación del servicio, tales como el uso de la tecnología, vehículos, entre otros.

En Barcelona a fecha de la firma electrónica

**Director del área de Asistencia Sanitaria
Mutua Intercomarcal**