

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



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE SANITARIO EN AMBULANCIA, PARA LA POBLACIÓN PROTEGIDA DE MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 39 EN LAS PROVINCIAS DE BARCELONA, GIRONA Y TARRAGONA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA, LA PROVINCIA DE SEVILLA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA Y LA PROVINCIA DE IBIZA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA ISLAS BALEARES**

## 1. INDEX

1.	INDEX.....	2
2	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO .....	3
3	ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	3
4	ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
5	ESPECIFICACIONES DE LOS VEHÍCULOS Y PARQUE MÍNIMO NECESARIO.....	5
6	PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.....	8
6.1	Transporte Sanitario Individual.....	8
7	REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL .....	13
7.1	Descripción de los servicios incluidos .....	15
7.2	Exclusiones en el servicio.....	15
8	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA .....	16
8.1	Base logística.....	16
8.2	Calidad del Servicio.....	17
9	REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, EXIGENCIAS FORMATIVAS, MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES .....	17
9.1	Requerimientos del personal .....	17
9.2	Exigencia formativa.....	19
9.3	Adscripción de medios personales.....	19
9.4	Adscripción de medios materiales .....	21
10	SUBROGACIÓN DE PERSONAL .....	24
11	REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.....	24
12	IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.....	24
13	TRATAMIENTO DE DATOS Y OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD .....	25
14	AUTORIZACIONES .....	25
15	GARANTÍAS .....	25
16	FACTURACIÓN .....	26
16.1	Otras consideraciones.....	27
17	REPORTINGS PERIÓDICOS, INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.....	28

## 2 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde a la prestación de los *Servicios de Transporte sanitario en Ambulancia, para la población protegida de Mutua Intercomarcal, mutua colaboradora con la seguridad social N° 39 en las provincias de Barcelona, Girona y Tarragona de la comunidad autónoma de Cataluña, la provincia de Sevilla de la comunidad autónoma Andalucía y la provincia de Ibiza de la comunidad autónoma Islas Baleares.*

Los servicios serán realizados principalmente con medios propios con los recursos humanos, materiales y técnicos de la empresa adjudicataria, pudiendo la misma subcontratar lo que considere necesario para una correcta 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.

Mutua Intercomarcal promueve esta contratación debido a la insuficiencia de medios transcrita en el apartado 15 “Informe de Insuficiencia de Medios” de la memoria justificativa de la presente licitación.

El transporte de pacientes deberá llevarse a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego, el Pliego de Cláusulas Administrativas, la Memoria Justificativa y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

Será el médico o facultativo de Mutua Intercomarcal quien decidirá, en función de las necesidades del paciente, el medio y la forma en el que se prestará el servicio.

En relación a la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector del transporte sanitario.

Asimismo, durante la vigencia del concierto, deberá tenerse en cuenta cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en los documentos que rigen la licitación, puede afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## 3 ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito geográfico de actuación comprenderá los traslados sanitarios, individuales y colectivos, programados y no programados, urbanos, interurbanos e interterritoriales de larga distancia realizados en ambulancia a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal de las sucursales de referencia de Mutua Intercomarcal ubicadas en: Barcelona (Sucursal y Sede Social), L’Hospitalet de Llobregat, Mollet del Vallés, Manresa, Palau-Solita i Plegamans, Vic, Berga, Terrassa, Igualada, Granollers, Mataró (Lote 1), Girona, Figueres, Banyoles (Lote 2), Tarragona (Lote 3), Sevilla (Lote 4), Eivissa (Lote 5), servicios de asistencia telefónica línea 900 de Mutua Intercomarcal, y comprenderá las zonas de influencias que se detallan en el punto 4 *Alcance del servicio.*

#### 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 y sublotes 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 que Mutua Intercomarcal requiera servicios fuera del horario indicado, fines de semana e incluso festivos, sin que ello suponga que la empresa adjudicataria tenga derecho a indemnización alguna, por lo que la adjudicataria deberá de tener disponibilidad las 24 horas de los 365 días del año para cubrir ese posible 2% de necesidad de servicios que pudiera necesitarse fuera de la franja horaria habitual.

En los Puntos 1 y 2 de la Memoria Justificativa: “Objeto del contrato y motivación de la necesidad a cubrir” y “Lotes”, se detallan los lotes y sublotes de la presente licitación, así como la zona de influencia de cada uno y sucursales de referencia de Mutua Intercomarcal incluidos en cada lote.

Cada lote o sublote constituye una unidad funcional susceptible de adjudicación y contratación independiente, permitiendo a los licitadores presentar sus ofertas por uno o más sublotes, o incluso por la totalidad del lote y/u otros lotes.

Independientemente por el lote o sublote por el que el licitador oferte, el adjudicatario deberá de estar preparado para cumplir como mínimo con lo siguiente:

TODOS LOS LOTES Y SUB-LOTES	TRANSPORTE INDIVIDUAL (A1)	PROGRAMADO	URBANO
			INTER URBANO
			INTERTERRITORIAL DE LARGA DISTANCIA
		NO PROGRAMADO	URBANO
			INTER URBANO
			INTERTERRITORIAL DE LARGA DISTANCIA
SOLO PARA LOTES 1, SUBLOTES Y LOTE 2	TRANSPORTE COLECTIVO (A2)	PROGRAMADO	URBANO
			INTER URBANO
SOLO PARA LOTE 5	TRANSPORTE INDIVIDUAL (B)	PROGRAMADO	URBANO
			INTER URBANO

		NO PROGRAMADO	INTERTERRITORIAL DE LARGA DISTANCIA
			URBANO
			INTER URBANO
			INTERTERRITORIAL DE LARGA DISTANCIA

El objeto de la presente contratación incluye las modalidades de servicio con el alcance que a continuación se indica:

- Traslado desde el domicilio del paciente al centro sanitario propio o concertado de Mutua Intercomarcal a los fines de recibir tratamiento y/o consulta.
- Traslado desde el centro sanitario propio o concertado de Mutua Intercomarcal al domicilio del paciente una vez finalizado el tratamiento y/o consulta.
- Traslado entre un centro hospitalario de origen y el centro hospitalario de destino que determine los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal o servicios telefónicos Línea 900 de Mutua Intercomarcal.
- Traslado desde el lugar del accidente a un Centro Sanitario propio o concertado.
- Traslado desde alguna de las sucursales de referencia a sucursal Barcelona de Mutua Intercomarcal en Calle Ausías Marc 165, 08013 Barcelona o la Sede Social Avda. Icaria, 133-135 Esquina Joan Miró, 08005 Barcelona.

La empresa adjudicataria, además de los traslados especificados con anterioridad, estará obligada a efectuar cualquier traslado sanitario solicitado por Mutua Intercomarcal o servicios telefónicos Línea 900 de Mutua Intercomarcal dentro del ámbito territorial de cobertura de cada lote o sublote.

A efectos de este pliego, **se entiende por domicilio** aquel lugar en la que el paciente tiene su residencia en el momento del traslado, ya sea por residir en ella de forma habitual o transitoria por circunstancias personales.

## **5 ESPECIFICACIONES DE LOS VEHÍCULOS Y PARQUE MÍNIMO NECESARIO**

Dentro de las clases de vehículos de transporte sanitario por carretera en las que se llevará a cabo el servicio objeto de la presente licitación, / lo establecido en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se regulan las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, en concordancia con lo contenido en el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de

septiembre, recientemente actualizado mediante el Real Decreto 613/2024, de 2 de julio, se distinguen principalmente las siguientes categorías:

**Ambulancias no asistenciales:** No están acondicionadas para la asistencia sanitaria en ruta. Esta categoría de ambulancias comprende las dos siguientes clases:

- **Ambulancia individual o convencionales (Tipo A1):** Estas ambulancias están destinadas al transporte de paciente en camilla. Serán requeridas para realizar el traslado (programado y no programado) de un único paciente que, por sus necesidades o patología, deba realizar el trayecto en un medio de transporte individual.
- **Ambulancia colectiva (Tipo A2):** Acondionadas para el transporte conjunto de pacientes cuyo traslado no revista carácter de urgencia, ni estén aquejados de enfermedades infectocontagiosas. Estas ambulancias realizan el traslado programado de uno o varios pacientes que, por sus necesidades o patología, puedan realizar el trayecto en un medio de transporte colectivo.

**Ambulancias asistenciales (Tipo B):** Están destinadas al transporte sanitario de pacientes que requieren atención básica durante el traslado, pero no críticos (soporte vital básico). Estos traslados podrán ser programados y no programados y siempre de un único paciente por unidad. Este tipo de ambulancia requiere de personal mínimo: Técnico en Emergencias Sanitarias (TES) y posibilidad de incluir acompañante o personal adicional según necesidades del servicio.

Asimismo, y en función del ámbito territorial en el que se preste el servicio, será de aplicación la normativa complementaria que establezcan los reglamentos autonómicos vigentes en cada Comunidad Autónoma, en lo relativo a la organización, coordinación y prestación del transporte sanitario en su territorio.

Los requerimientos de un tipo de transporte sanitario u otro, dependerá del lote o sublote concreto por el cual los licitadores quieran presentar su oferta.

Con independencia de la subcontratación de servicios, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición los medios precisos para cumplir el contrato, debiendo de prestar el servicio con un parque de vehículos sanitarios mínimo conforme a lo siguiente:

<b>LOTE 1 (CANTIDAD DE UNIDADES REQUERIDAS SOLO SI VA A OFERTAR POR EL LOTE 1 EN SU TOTALIDAD)</b>	3 AMBULANCIAS INDIVIDUALES DE TIPO A1 (o superior)
	2 AMBULANCIAS COLECTIVAS DE TIPO A2
UNIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS PARA EL CASO DE QUE EL LICITADOR PRESENTE OFERTA POR SUB-LOTES SUELTOS:	
<b>SUB-LOTE 1.1</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)

	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>SUB-LOTE 1.2</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>SUB-LOTE 1.3</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>SUB-LOTE 1.4</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>SUB-LOTE 1.5</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>LOTE 2</b>	3 AMBULANCIAS INDIVIDUALES DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA COLECTIVA DE TIPO A2
<b>LOTE 3</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
<b>LOTE 4</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
<b>LOTE 5</b>	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO A1 (o superior)
	1 AMBULANCIA INDIVIDUAL DE TIPO B (o superior)

Sobre esta configuración mínima, los licitadores podrán proponer un número de vehículos superior, lo que será objeto de valoración técnica objetiva (ver memoria justificativa), obligándose, el adjudicatario a mantener el parque móvil ofertado durante toda la vigencia del contrato y en las condiciones exigidas en la presente licitación.

En el caso de que una empresa presente oferta por más de un sub lote del Lote 1, y la suma de las unidades requeridas en dichos sublotes **supere el total exigido para el Lote completo**, la empresa podrá limitarse a presentar el número de ambulancias correspondiente al **mínimo exigido para el Lote 1 en su conjunto**.

**Ejemplo:**

Si un licitador presenta oferta por los sublotes 1.2, 1.4 y 1.5, en lugar de tener que aportar **3 ambulancias tipo A1 y 3 ambulancias tipo A2** (suma de los sublotes), podrá presentar **3 ambulancias tipo A1 y 2 ambulancias tipo A2**, que es el total mínimo requerido para el Lote 1 completo.

## 6 PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El servicio de transporte sanitario se activará con la prescripción por parte de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

El documento normalizado para dicha prescripción será el denominado como “*Aceptación de gastos*”, el cual contendrá el número de autorización con el número de traslado/s.

Este documento podrá tener soporte papel, electrónico o magnético y será transferido a la empresa adjudicataria en el plazo, medio y forma que se establezca de común acuerdo, en función de la naturaleza y circunstancias del servicio a realizar.

### 6.1 Transporte Sanitario Individual

En el caso de transporte sanitario individual (Tipo A1 y B), la empresa adjudicataria, por medio de los recursos humanos y materiales de los que dispone, prestará el transporte sanitario programado o no programado a demanda de la sucursal de referencia de Mutua Intercomarcal dependiendo del lote o sublote que le fuera adjudicado o a solicitud de los servicios telefónicos de la línea 900 de Mutua Intercomarcal.

En dicho caso, la prescripción de transporte deberá contener los siguientes datos mínimos:

- Nombre y apellidos del paciente.
- Centro hospitalario de recogida o dirección completa del domicilio habitual del paciente en función de la ubicación del mismo.
- Teléfono de contacto del paciente (si es posible).
- Número de historia clínica del paciente (si es posible) y/o número de aceptación de gastos.
- Centro hospitalario de destino.
- Información suficiente sobre el estado físico del paciente con el fin de garantizar su correcto traslado.

La obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes (si los hubiera) que por razón de edad, patología o estado físico o mental lo precisen (sin sobrefacturación por este concepto). En caso de duda en la aplicación de este precepto se consultará la indicación facultativa.

El paciente deberá llegar al centro sanitario, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos de la hora fijada para la visita y/o tratamiento y que conste en la solicitud. El paciente no deberá esperar a ser recogido en el centro sanitario después de la visita y/o tratamiento, más de 30 minutos desde la hora de finalización de ésta.

El adjudicatario al momento de la solicitud comunicará vía telefónica al paciente, la hora de recogida, el número de ambulancia y los datos del conductor antes de las 20:00 horas del día anterior a la ejecución del servicio.

Los pacientes podrán ser traspasados de un vehículo a otro, durante el recorrido, sólo en el caso de accidente de circulación o avería del mismo. En ningún caso podrán ser recogidos ni dejados en lugar distinto al de la ubicación del centro o en su propio domicilio.

En todos los trayectos, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados sanitarios se utilizará, siempre que sea posible, las autopistas o autovías. **Los gastos de peaje de autopistas que se puedan generar en los trayectos interurbanos e interterritoriales de larga distancia no están incluidos en los precios ofertados, más si en los trayectos urbanos, que no podrá gravar nada adicional por este concepto o similar.**

**Las horas de espera** sólo podrán ser autorizadas por los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, pudiéndose facturar solo en trayectos interurbanos, salvo que por algún caso excepcional Servicios Médicos de la mutua lo autorice en otro tipo de trayecto. Se abonarán en base a fracciones de 15 minutos: 7,5 €. 1 hora: 30 €.

## 6.2 Transporte Sanitario Colectivo

En el caso de transporte sanitario colectivo (Tipo A2) a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, dicha prescripción deberá contener los siguientes datos mínimos para cada ruta definida:

- Nombre y apellidos del paciente.
- Centro hospitalario de recogida o dirección completa del domicilio habitual del paciente en función de la ubicación del mismo.
- Teléfono de contacto del paciente.
- Número de historia clínica del paciente y/o número de aceptación de gastos.
- Centro hospitalario de destino.

La información anterior se comunicará a la persona responsable de la ambulancia de transporte sanitario colectivo el día anterior a la ejecución del servicio. Igualmente se informará de cualquier otra información que se considere oportuna para el adecuado traslado de los pacientes.

Los itinerarios de cada ruta serán variables, acoplándose los mismos a los domicilios de residencia de los pacientes, realizando la agrupación de los mismos para cada ruta de manera que se eviten demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida en el destino.

La agrupación de enfermos por cada itinerario se realizará de manera que se eviten demoras innecesarias en el destino y esperas prolongadas en el origen, así como largos recorridos que obliguen a los enfermos a permanecer excesivamente en el interior del vehículo de transporte.

Los pacientes deberán llegar al centro sanitario, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos de la hora fijada para la visita y/o tratamiento y que conste en la

solicitud. Los pacientes no deberán esperar a ser recogidos en el centro sanitario después de la visita y/o tratamiento, más de 30 minutos desde la hora de finalización de ésta.

El adjudicatario al momento de la solicitud comunicará vía telefónica los pacientes, la hora de recogida, el número de ambulancia y los datos del conductor antes de las 20:00 horas del día anterior a la ejecución del servicio.

Los pacientes podrán ser traspasados de un vehículo a otro, durante el recorrido, sólo en el caso de accidente de circulación o avería del mismo. En ningún caso podrán ser recogidos ni dejados en lugar distinto al de la ubicación del centro o en su propio domicilio.

En todos los trayectos, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados sanitarios se utilizará, siempre que sea posible, las autopistas o autovías. **Los gastos de peaje de autopistas que se puedan generar en los trayectos interurbanos e interterritoriales de larga distancia no están incluidos en los precios ofertados, más si en los trayectos urbanos, que no podrá gravar nada adicional por este concepto o similar.**

**Las horas de espera** sólo podrán ser autorizadas por los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, pudiéndose facturar solo en trayectos interurbanos, salvo que por algún caso excepcional Servicios Médicos de la mutua lo autorice en otro tipo de trayecto. Se abonarán en base a fracciones de 15 minutos: 7,5 €. 1 hora: 30 € y se hará un pago único por unidad de ambulancia, independientemente del número de pacientes que esté trasladando.

**El transporte sanitario colectivo solo podrá realizarse de forma programada.**

### **6.3 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 *"Aceptación de gastos"*.

#### **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 15 y 30 minutos antes de la hora fijada para la visita y/o tratamiento y que conste en la solicitud.
- Los pacientes no deberán esperar a ser recogidos en el centro sanitario después de la visita y/o tratamiento, más de 30 minutos desde la hora de finalización de ésta.
- 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 20:00 h 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 no programados:**

- En los traslados no programados, 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 el paciente siempre que este esté en condiciones o con la empresa o lugar donde se encuentre el accidentado, 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 sanitario o no hacerlo en las condiciones que se solicitan o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido.

Excepcionalmente cuando se precise realizar un traslado sanitario de un paciente a un lugar distinto al ámbito de influencia geográfico del lote o sublote por el cual se oferte, en el que el viaje de vuelta del paciente no pueda realizarse en el mismo día, se actuará de acuerdo a lo siguiente:

- La empresa de transporte hará el traslado sanitario de ida con el paciente, y regresará a la provincia 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 sanitario se trasladará al 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 sanitario 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 un lugar distinto al ámbito de influencia geográfico del lote o sublote por el cual se oferte, 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.

#### 6.4 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 sanitarios de largas distancias se realizarán las paradas necesarias que garanticen la adecuación al paciente.
- En todos los traslados sanitarios se utilizarán, siempre que sea posible, las autovías o autopistas, para procurar mayor comodidad y seguridad.
- 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 sanitarios incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por el acompañante necesario.
- Se considerará **servicio 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: 10 € 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.

## 6.5 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 las dos horas.

## 6.6 Gestión de las quejas/reclamaciones y sugerencias

Los vehículos deberán disponer de Hojas de Reclamaciones numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas, de tal forma que las mismas puedan ser conocidas y tramitadas por los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

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.

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 REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL

Todos los traslados sanitarios objeto de la presente licitación deberán hacerse en vehículos adaptados para tal fin, los cuales se encuentran suficientemente detallados en el punto 5 "*Especificaciones de los vehículos y parque mínimo necesario*".

Se entenderá por **Transporte sanitario individual** aquel traslado de un único paciente en una ambulancia de tipo A1 o B. Este traslado podrá ser programado o no programado. Este servicio se categorizará como **trayecto urbano** cuando los trayectos realizados con origen y/o destino de transporte sanitario tengan como recorrido máximo 15 km. La tarifa por cada servicio de transporte sanitario que sean considerados trayectos urbanos conforme a lo antes estipulado no generará kilómetros adicionales. En el caso que el recorrido supere los 15 km cambiaría la categorización y se procederá a facturar el servicio conforme a **trayecto**

**interurbano.** Esta definición aplica tanto como para los traslados programados como los no programados.

Los trayectos interurbanos podrán ser considerados **interterritoriales de larga distancia**, siempre y cuando el trayecto supere los 100 km de recorrido desde el origen al destino y en estos casos, si la ida o la vuelta implica el trayecto sin paciente, se facturará la vuelta en vacío conforme a lo estipulado en este pliego y demás documentos que rigen la presente licitación.

Se entenderá por **Transporte sanitario colectivo** aquel traslado de un mínimo de 2 pacientes que no necesiten asistencia técnico-sanitaria en una ambulancia de tipo A2. Este traslado solo podrá ser programado. Este servicio se categorizará como **trayecto urbano** cuando los trayectos realizados con origen y/o destino de transporte sanitario tengan como recorrido máximo 15 km. La tarifa por cada servicio de transporte sanitario que sean considerados trayectos urbanos conforme a lo antes estipulado no generará kilómetros adicionales. En el caso que el recorrido supere los 15 km cambiaría la categorización y se procederá a facturar el servicio conforme a **trayecto interurbano**.

En cualquiera de los tipos de trayectos de este tipo de transporte sanitario, además del precio de salida y los kilómetros adicionales si los hubiera se abonará el precio unitario por trabajador trasladado (15 € p/p).

Se entenderá por **traslado programado** aquel traslado sanitario 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). Implicará el traslado de uno o más pacientes (individual o colectivo) que a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal sea solicitado en días laborales de 8:00 horas a 20:00 horas.

Se entenderá por **traslado no programado** aquel traslado sanitario 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. Implicará el traslado de un único paciente (individual) que a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal o Servicios de asistencia telefónica Línea 900 de Mutua Intercomarcal sea solicitado con carácter de urgencia. Este servicio, podrá ser solicitado las 24 horas del día los 365 días al año.

Se entenderá por origen del trayecto el lugar estipulado y autorizado donde se recoja al paciente.

Se entenderá por destino el lugar estipulado y autorizado donde se deje al paciente.

**El kilometraje se medirá utilizando la página web “Google Maps”:** <https://www.google.es/maps/>, con la distancia “en coche” más corta. La distancia se medirá en km. redondeados a dos decimales.

En todos los servicios se podrán establecer servicios de ida y/o vuelta. Cada uno de ellos se consideran servicios individuales y serán facturados y abonados cada uno conforme a

las estipulaciones contenidas en este pliego y demás documentos que rigen la presente licitación.

## 7.1 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 no programadas.
- 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 sanitarios 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 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.

## 7.2 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.
- 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.
- El cobro de trayectos desde la base logística de la empresa adjudicataria hasta el origen. Así como el trayecto desde que se deja al paciente (destino) hasta la base logística, independientemente de dónde se encuentre esta última.
- De igual forma quedan excluidos todos aquellos traslados que no hayan sido solicitados y autorizados por Mutua Intercomarcal.

## 8 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

### 8.1 Base logística

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.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer, como mínimo, de una base logística en propiedad 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 o sublote por el que la empresa presente su oferta:

- Lote 1: Base en la provincia de Barcelona
- Sublote 1.1: Base en la comarca de Barcelonés, Baix Llobregat o Garraf
- Sublote 1.2: Base en la comarca de Maresme o Vallès Oriental
- Sublote 1.3: Base en la comarca de Vallès Occidental o Alt Penedès
- Sublote 1.4: Base en la comarca de Anoia o Bages
- Sublote 1.5: Base en la comarca de Berguedà, Moianès o Osona
- Lote 2: Base en la provincia de Girona
- Lote 3: Base en la provincia de Tarragona
- Lote 4: Base en la provincia de Sevilla

- Lote 5: Base en la provincia de Ibiza

**En el caso de que el licitador vaya a presentar oferta por la totalidad del lote 1, bastará con la acreditación de una base logística dentro de la provincia de Barcelona.**

**En el supuesto de que una empresa oferte por más de un sublote del lote 1, bastará con la acreditación de una base logística en alguna de las comarcas de los sublotes ofertados.**

**Tal y como se ha indicado en el subapartado 7.2 “Exclusiones en el servicio” independientemente de la ubicación de la base logística del adjudicatario, queda excluido cualquier abono de trayecto desde la base logística de la empresa adjudicataria hasta el origen, así como el trayecto desde que se deja al paciente (destino) hasta la base logística.**

En el momento previo a la adjudicación del contrato, el adjudicatario entregará a Mutua Intercomarcal el listado relativo a las bases que pondrá a su disposición.

## **8.2 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.

## **9 REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, EXIGENCIAS FORMATIVAS, MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES**

### **9.1 Requerimientos del personal**

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, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como la referida a la prevención y salud en el trabajo.

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.

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

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

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

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 (*ver 9.3 Adscripción de medios personales*), 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.

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 con los requerimientos indicados en el subapartado **9.3 Adscripción de medios personales** de este pliego.

## 9.2 Exigencia formativa

Los vehículos destinados a la prestación de los servicios de transporte sanitario, específicamente las **ambulancias no asistenciales de tipo A1 y A2**, deberán contar, al menos, con los conductores necesarios en base al número de vehículos exigidos que ostenten, como mínimo, el certificado de profesionalidad de transporte sanitario previsto en el Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo y cuando el tipo de servicio lo requiera, otro en funciones de ayudante con la misma cualificación.

Las **ambulancias asistenciales de clase B**, deberán contar, al menos, con un conductor que esté en posesión del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias, previsto en el Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido y otro en funciones de ayudante que ostente, como mínimo, la misma titulación.

El personal adscrito al servicio contará con los conocimientos, adiestramiento y experiencia que requiera cada función.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficiales para el personal de la dotación de las ambulancias, la empresa adjudicataria estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.

## 9.3 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.”**, por lo que serán 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 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 esta Memoria Justificativa y en los Pliegos 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 (subapartado 9.2 de este pliego).

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
SUB-LOTE 1.1	2
SUB-LOTE 1.2	2
SUB-LOTE 1.3	2
SUB-LOTE 1.4	2
SUB-LOTE 1.5	2
LOTE 2	4
LOTE 3	1
LOTE 4	1
LOTE 5	2

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

En el supuesto de que una empresa presente oferta por más de un sublote del Lote 1, el número mínimo de conductores que deberá poner a disposición será el resultado de sumar los requeridos en cada uno de los sublotes ofertados, **hasta un máximo de 5 conductores**, que es el mínimo exigido para la totalidad del lote.

Es decir, **no estará obligada a aportar la suma total de conductores de todos los sublotes si esta supera el mínimo exigido para el lote completo.**

**Ejemplos:**

1. Si un licitador presenta oferta por los sublotes 1.2 y 1.5, deberá aportar un mínimo de **4 conductores**.
2. Si presenta oferta por los sublotes 1.2, 1.4 y 1.5, deberá aportar un mínimo de **5 conductores**, que es el mínimo exigido para el Lote 1 en su conjunto, y no 6 como arroja la suma.

- **Responsable del contrato:** El adjudicatario designará un responsable del contrato. 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 provincia o comarca que forma parte de cada lote o sublote, estará asignada a la Sede Social o a una Sucursal de la Mutua Intercomarcal y la empresa adjudicataria asignará uno o varios responsables 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 o los responsables de coordinar el servicio deberán 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.
- **Responsable de facturación:** Será responsable de los asuntos relacionados con la facturación, posibles incidencias, aplicación de penalizaciones, etc. La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo 8 horas diarias diurnas, a través de teléfono fijo, móvil o correo electrónico.
- Personal disponible para la realización de solicitudes de servicio por teléfono tal y como se especifica en la Memoria Justificativa y en los Pliegos que rigen la presente licitación.

La adscripción de medios personales garantiza que el personal asignado al contrato no solo cumpla 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.

#### **9.4 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 sanitarios en el lote o sublote por el que oferte.

Las características mínimas exigibles a los vehículos destinados al transporte sanitario son las establecidas en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.

Los vehículos deberán mantener toda la documentación necesaria para circular en regla (Licencia y/o Permiso de circulación, Inspección Técnica de Vehículos, Inspección Técnica Sanitaria, Certificación técnico-sanitaria de cada vehículo, Tarjeta de transporte, 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 sanitario, así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

Un vehículo se entenderá disponible a efectos del contrato cuando teniendo la empresa el pleno derecho de uso en los términos indicados, cuente con permiso de circulación, tarjeta de transporte y certificación sanitaria expedida por la Administración competente y vigentes.

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, 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).

El adjudicatario tendrá suscrito un seguro de Responsabilidad Civil que cubra los posibles riesgos derivados de la actividad del servicio prestado a los pacientes. Dicha póliza deberá cubrir a los ocupantes del vehículo, incluido el conductor, con el alcance y coberturas que marca la normativa que corresponda.

Ningún vehículo operativo durante la vigencia del concierto podrá superar la antigüedad máxima de 10 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.

**Sólo para el sublote 1.4 y Lote 2:** Una de las ambulancias individuales (clase A1) puestas a disposición para la prestación de los servicios en cada sublote o lote de los indicados, ha de estar necesariamente rotulada en el plazo de 30 días naturales desde la notificación de la adjudicación del contrato. La identificación será clara y mostrará la imagen corporativa de Mutua Intercomarcal. El diseño gráfico propuesto para dicha rotulación deberá ser presentado previamente a Mutua Intercomarcal para su revisión y aprobación, a los fines de asegurar que cumpla con los lineamientos de identidad visual establecidos.

La empresa mejor clasificada deberá aportar las fichas técnicas de los vehículos ofertados, donde se indique el titular, modelo, matrícula, fecha de matrícula y características del vehículo, junto al resto de la documentación requerida.

La detección de anomalías en los vehículos sanitarios, su aparataje y complementos, por el personal técnico y sanitario, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas o superiores características.

La sustitución temporal o permanente de los vehículos ambulancias ofertados deberá ser comunicada a los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, en un plazo no superior a los 15 días desde que se produzca, acompañando fotocopia de la tarjeta de transporte, modelo y matrícula, permiso de circulación y certificación sanitaria del nuevo vehículo, que habrá de ser, en todo caso, de iguales o superiores características que el sustituido.

Las contingencias no previsibles (avería, accidente, etc.) deberán ponerse inmediatamente en conocimiento de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, indicando el motivo, así como el vehículo de sustitución y el tiempo estimado para la puesta en funcionamiento del nuevo vehículo, procurando que éste no supere las dos horas.

Si por causa de fuerza mayor la empresa no pudiese atender el servicio de transporte sanitario en el ámbito territorial adjudicado, se obliga a efectuar dicho servicio con recursos ajenos y en el medio de transporte sanitario idóneo, similar al solicitado, siendo los gastos ocasionados a su costa.

Tanto el equipamiento como el material de curas y fungible serán por cuenta de la empresa adjudicataria, que se comprometerá a mantenerlos en perfectas condiciones de uso.

Los vehículos utilizados para prestar el transporte sanitario deberán cumplir con las características técnicas, el equipamiento y material sanitario la dotación de personal, autorización y certificación técnico-sanitaria exigidas según la normativa vigente.

De igual forma 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 SUBROGACIÓN DE PERSONAL

Son de exclusiva responsabilidad de las empresas adjudicatarias las titularidades de las relaciones laborales, sin embargo en virtud de lo regulado en el artículo 130 de la LCSP, y en base a las disposiciones establecidas en el “*Conveni col·lectiu de treball per a empreses i persones treballadores de transport de malalts i accidentats en ambulància (transport sanitari) de la Comunitat Autònoma de Catalunya*”, relativa a los (lotes 1, 2 y 3), el “*Convenio Colectivo de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el sector de las empresas de transporte de personas enfermas y accidentadas en ambulancias*”, respecto al lote 4 y el “*Convenio colectivo del sector del transporte de enfermos y accidentados en ambulancia y de asistencia extrahospitalaria de las Illes Balears*” para el lote 5, son de obligada observancia para todas las empresas licitadoras y personas trabajadoras del sector de transporte sanitario terrestre, quedando obligado el adjudicatario del contrato objeto del presente expediente a adscribir a su empresa, al personal de la empresa saliente, con el fin de contribuir y garantizar el principio de estabilidad en el empleo, respetando asimismo, los derechos y obligaciones económicas, sociales y personales que disfrutasen en la empresa sustituida, por lo que a los efectos informativos y en cuanto la subrogación prevista en las normativas laborales vigentes, Mutua Intercomarcal ha solicitado a los adjudicatarios actuales la relación de trabajadores susceptibles de subrogación del contrato de los diferentes lotes y sublotes, **NO**, habiendo recibido respuesta en relación a: lote 1 ni sus sublotes, lote 2, lote 4 y lote 5.

Información recibida en relación con el lote 3:

Ambulancias Ponent S.L.						
CATEGORÍA PROFESIONAL	ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA	TIPO CONTRATO	JORNADA LABORAL	SALARIO BRUTO ANUAL	CENTRO DE TRABAJO ASIGNADO	OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE SUMINISTRADA POR LA EMPRESA
1 TTS/TES CONDUCTOR	abr-19	Indefinido	Completa	Según convenio	Provincia de Tarragona	Salarios y complementos según convenio de aplicación (Comunidad Autónoma de Cataluña)

## 11 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.

## 12 IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA

El personal técnico destinado al movimiento y atención al público estará uniformado e identificado con una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y empresa o entidad empleadora.

Corresponderá al adjudicatario la expedición y cancelación de dichas credenciales bajo su responsabilidad.

### **13 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.

### **14 AUTORIZACIONES**

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precisen los vehículos para su circulación y su uso sanitario, así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

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.

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

### **15 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.

## 16 FACTURACIÓN

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

De igual forma deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

La facturación de los servicios de traslado de transporte 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.

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 y hora de servicio
- Tipo de trayecto
- Número de autorización
- Código servicio (individual, colectivo, programado, no programado, entre otros)
- Número de trayecto
- Dirección de origen
- Destino del trayecto
- Kilometraje
- Importes

Cuando se trasladen varios pacientes de forma conjunta en un mismo vehículo (transporte colectivo), se relacionarán dichos pacientes, indicando el detalle de cada paciente y el resto de información indicada como necesaria anteriormente.

Mensualmente el proveedor deberá enviar todo el detalle de los traslados sanitarios realizados en formato excel y vía electrónica, 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.

De igual forma el proveedor deberá de remitir vía correo electrónico copia mensual del detalle de facturación y los anexos que corresponda al Área de Asistencia Sanitaria de Mutua Intercomarcal: [asanitaria@mutua-intercomarcal.com](mailto:asanitaria@mutua-intercomarcal.com)

Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

## 16.1 Otras consideraciones

- Las tarifas establecidas se consideran para la facturación de cada paciente/s por cada trayecto realizado.
- Si en ambos traslados: Ida y vuelta, implica el traslado del paciente significará la realización de dos traslados.
- 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 (origen) de cada paciente hasta el lugar de destino de ese mismo paciente, no abonándose ningún recorrido fuera del trayecto indicado.
- Las tarifas para transporte sanitario están exentas de IVA.
- Para los traslados sanitarios catalogados como “Urbanos” realizados en la franja horaria de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes laborables las tarifas fijadas incluyen todos los costes derivados del traslado, por lo que se quedan incluidas en dichas tarifas 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 *Intraterritorial de larga distancia*, 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 conforme lo estipulado en la memoria justificativa y en el presente pliego.
- Existe vuelta en vacío en aquellos casos en que un paciente tiene un único trayecto ya sea ida o vuelta siempre que el trayecto sea superior a 100 km.
- Los trayectos con vuelta en vacío no contemplarán el concepto hora de espera y no se facturará el traslado del acompañante de un paciente.
- 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.

## 17 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.

El adjudicatario deberá facilitar trimestralmente los informes de actividad realizados durante dicho periodo y 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 (*memorando*) con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión. La periodicidad de la reunión podrá variarse de acuerdo con 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 contemplen.

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.
- 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, en los que se podrán valorar indicadores tales como:
  - Trasladar a los pacientes a centros asistenciales equivocados (<1%)
  - No sigue las indicaciones del personal médico coordinador (<1%)
  - No disponer del vehículo concertado en la franja horaria establecida (<1%)
  - Impuntualidad e incumplimiento de citaciones establecidas (< 5%)
- 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 los que se podrán valorar indicadores tales como:
  - Vehículos en mal estado de conservación o sucios.
  - Incumplimiento de inspecciones técnicas
  - Equipamiento de los vehículos incompleto o en mal estado.

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



- Personal insuficiente o sin la preparación adecuada.
  - Vehículos y personal destinado identificado incorrectamente.
- Quejas y reclamaciones: Número de reclamaciones escritas vs. número de servicios (< 5%).

En Barcelona a fecha de la firma electrónica.

**Director del Área de Asistencia Sanitaria**