PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y PRESTACIÓN TRANSPORTE NO SANITARIO PARA LOS PACIENTES DE MUTUA MONTAÑESA Y PARA PERSONAL INTERNO EN ÁVILA, BURGOS, LEÓN, MIRANDA DE EBRO, PALENCIA, SALAMANCA Y VALLADOLID

Mutua Montañesa
Mmuy fácil

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 3
2. NORMATIVA 6
3. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS 7
4. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA 9
5. PROCESO DEL SERVICIO 11
6. RECURSOS HUMANOS, MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES 17
7. PROCEDIMIENTO DE FACTURACION 20
8. UNIDADES DE SERVICIO 22
9. CÁLCULO DE LA FACTURACION DEL TRANSPORTE 24

1. OBJETO DEL CONTRATO

Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar los servicios de gestión y prestación del transporte no sanitario de Mutualistas y personal interno de Mutua Montañesa para prestar servicio en las zonas geográficas de necesidad de la provincia de Ávila, la provincia de Burgos (salvo la zona geográfica de Miranda de Ebro), la provincia de León, la zona geográfica de Miranda de Ebro, la provincia de Palencia (salvo la zona geográfica de Aguilar de Campoo), la provincia de Salamanca, y la provincia de Valladolid, distribuida por los siguientes lotes:

Nº Lote	Descripción del lote
1	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Ávila
2	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Burgos (salvo la zona geográfica de Miranda de Ebro)
3	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en León
4	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Miranda de Ebro
5	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Palencia (salvo la zona geográfica de Aguilar de Campoo)
6	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Salamanca
7	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Valladolid

El servicio de prestación del transporte será realizado con medios propios del adjudicatario o subcontratados del adjudicatario y comprende tanto los recursos humanos como técnicos necesarios para la gestión y prestación de los servicios solicitador por Mutua Montañesa.

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

En relación con la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector no sanitario.

Asimismo, durante la ejecución de los trabajos, 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 este documento, puede afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

1. COBERTURA DEL SERVICIO: USUARIOS Y AMBITO GEOGRÁFICO

Los servicios que se pretenden contratar deberán dar cobertura a la población protegida tanto en contingencias profesionales, como en contingencias comunes. Así mismo, se dará cobertura al personal interno de Mutua Montañesa y excepcionalmente, de la Línea 900 de MUTUA MONTAÑESA, así como los traslados que sea realizados para otras Mutuas en función de los convenios suscritos por Mutua Montañesa con las mismas.

El centro de referencia de Mutua Montañesa para los servicios objeto de la presente licitación es:

LOTE	DESCRIPCION	DELEGACION RESPONSABLE
LOTE 1	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Ávila	MUTUA MONTAÑESA AVILA Administrativo Ávila AVILA Pz Doctor Benigno Lorenzo,1 920250270

LOTE 2	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Burgos (salvo la zona geográfica de Miranda de Ebro)	Delegación de MUTUA MONTAÑESA Palencia, PALENCIA, Av. de Cuba,13 MUTUA MONTAÑESA BURGOS Administrativo Burgos BURGOS Av del Cid Campeador,112-114 947242475
LOTE 3	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en León	MUTUA MONTAÑESA LEÓN Asistencial León LEON Pz de Renueva,38 bajo 987272065
LOTE 4	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Miranda de Ebro	MUTUA MONTAÑESA MIRANDA DE EBRO Asistencial Burgos MIRANDA DE EBRO Av. Comuneros de Castilla,15 947321012
LOTE 5	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Palencia (salvo la zona geográfica de Aguilar de Campoo)	MUTUA MONTAÑESA PALENCIA Asistencial Palencia PALENCIA Av. de Cuba,13 979750531
LOTE 6	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Salamanca	MUTUA MONTAÑESA SALAMANCA Asistencial Salamanca SALAMANCA c/ Ancha, 6-8 bajo 923212103
LOTE 7	Servicio de gestión y prestación transporte no sanitario para los pacientes de Mutua Montañesa y para personal interno en Valladolid	MUTUA MONTAÑESA VALLADOLID Asistencial Valladolid VALLADOLID Plaza Colón, s/n 983352931

El ámbito geográfico abarca el interior de la zona geográfica de cada lote correspondiente así como los traslados interprovinciales con punto de recogida en dicha zona correspondiente.

Los servicios requeridos de traslado de pacientes y personal interno en este pliego serán de transporte no sanitario, tanto programado como no programado inmediato y excepcionalmente, de la Línea 900 de MUTUA MONTAÑESA.

- **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, podrá 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).

- **No 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. Son traslados esporádicos.

En todos los traslados, el adjudicatario deberá realizar los servicios de transporte solicitados por los centros de Mutua Montañesa, o bien por la persona o entidad designada por la misma, atendiendo a los pacientes y el personal interno del ámbito territorial, y con destino a cualquier población incluida en la zona geográfica indicada.

Los traslados solicitados pueden ser para que los pacientes puedan ir en los centros asistenciales de Mutua Montañesa y/o centros concertados (ambulatorios, hospitales, centros polivalentes, etc.) o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia sanitaria. O bien para que los pacientes o personal interno sean trasladados al lugar determinado por Mutua Montañesa.

El horario de gestión y prestación de los servicios de Mutua Montañesa será habitualmente de8 h a 20 horas, de lunes a viernes, 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.

En caso de recorrido compartido será a demanda de Mutua Montañesa y en caso de ser por necesidades del servicio del proveedor tiene que ser con nuestra autorización previa. En los recorridos compartidos se abonará únicamente un trayecto que será el más largo, no será abono por pasajero

No se incluye:

- **Traslados con origen o destino, a un domicilio del paciente o localización diferente a la autorizada por Mutua Montañesa.**
- **Traslados con origen o destino, a centros asistenciales u hospitales diferentes a los autorizados por Mutua Montañesa.**
- **Traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por Mutua Montañesa para la prestación del servicio.**
- **Los trayectos desde la base de operaciones hasta el punto de recogida de los pacientes.**
- **Los traslados de otros pacientes no beneficiarios de Mutua Montañesa, que no hayan sido solicitados por Mutua Montañesa.**

2. NORMATIVA

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 no sanitario.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse durante la ejecución de los trabajos, 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 este documento, puede afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

A modo resumen, se indica la normativa siguiente:

- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, Reglamento de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

3. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

La empresa adjudicataria deberá asumir los servicios detallados a continuación:

- Gestión de todas las solicitudes recibidas por parte de Mutua Montañesa
    - Recepcionar las solicitudes que realice Mutua Montañesa, 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 Montañesa la planificación realizada, cuando se solicite.
    - Comunicar con los pacientes para indicar lugar, día, hora de recogida, datos delconductor 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 Montañesa al 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 Montañesa de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
    - Gestión de la facturación.
    - Reportings periódicos de información útil para Mutua Montañesa, cuando se solicite.

- Realización de los traslados cumpliendo con las fechas, horas y lugares indicados.
    - Poner a disposición los vehículos, el equipamiento y el personal adecuado para cada tipo de traslado solicitado.
      Mutua Montañesa no solicita exclusividad de vehículos, ni de equipamiento ni de personal para sus traslados, así como no solicita exclusividad en los propios traslados.
    - 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 Montañesa para todos los servicios, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnico y/o sanitarias y de confort para los pacientes.

Los pacientes no podrán ser traspasados de un vehículo a otro durante el recorrido, únicamente se permitirá en el caso de accidente de circulación o avería.

En todos los transportes, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autopistas, cuyo precio correrá en todo caso por cuenta del adjudicatario.

Se prohíbe expresamente durante los desplazamientos objeto de este pliego el traslado de terceros no autorizados previamente por MUTUA MONTAÑESA.

En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por MUTUA MONTAÑESA que garanticen la adecuación al paciente.

La obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes que por razón de patología o estado físico o mental lo precisen. En caso de duda en la aplicación de este precepto se estará a la indicación facultativa de MUTUA MONTAÑESA.

La falta de capacidad para realizar un servicio será objeto de penalidad económica en la misma cuantía que la facturación del servicio prestado por otra Entidad.

Los traslados no sanitarios deberán hacerse con vehículos clasificados como no sanitarios (vehículos auto-taxi y/o vehículos con conductor (VTC)).

En caso de recorrido compartido será a demanda de Mutua Montañesa y en caso de ser por necesidades del servicio del proveedor tiene que ser con nuestra autorización previa. En los recorridos compartidos se abonará únicamente un trayecto que será el más largo, no será abono por pasajero.

4. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

Base de vehículos:

Se considera base de vehículos a aquel local donde puedan pernoctar los vehículos adscritos a la ejecución del servicio objeto de la presente licitación y asimismo cuente con una estructura administrativa y técnica de apoyo a contingencias de los recursos humanos y materiales, reuniendo los requisitos legales.

La/s base/s de vehículos deberán tener capacidad para el número de vehículos necesarios para la ejecución del servicio.

Condición necesaria:

La empresa adjudicataria deberá disponer **como mínimo de una base de vehículos.**
En todo caso, todos los vehículos necesarios para los traslados estimados deberán estar ubicados en la/s base/s vehículo/s.

Base logística:

Se considerará 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, reuniendo los requisitos legales.

Condición necesaria:

La empresa adjudicataria deberá disponer, **como mínimo, de una base logística propia,** con recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para la prestación del servicio.

Calidad del servicio y medioambiente

El licitador debe 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.

El licitador deberá prestar los servicios solicitados con unas garantías de calidad y confort para el paciente.

Mutua Montañesa 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.

Dichas inspecciones irán enfocadas a evaluar tanto aspectos relativos a la gestión del servicio (fallos en los traslados, fallos en las horas de recogida, fallos en la planificación, etc.) como aspectos relativos a los medios técnicos y humanos de prestación del servicio (tecnología, vehículos, personal, etc.) y otros.

Garantías

La empresa adjudicataria debe garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes que aplican a la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato 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 asegura:

- Igualdad de trato a todos los usuarios.
- 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.

5. PROCESO DEL SERVICIO

Solicitud del transporte

La prescripción del transporte no programado se efectuará por teléfono 24 horas todos los días del año. Además, en las siguientes 24 horas o el próximo día laboral se entregará el documento que podrá tener soporte papel o electrónico y será transferido a la entidad prestadora del servicio, en función de la naturaleza y circunstancias de los servicios realizados.

Excepcionalmente, este servicio podrá ser solicitado por la línea asistencial 24h de MUTUA MONTAÑESA (900180875), que opera 24 horas los 365 días del año.

La solicitud del transporte no sanitario, se efectuará mediante un documento de pedido en los términos indicados por Mutua Montañesa.

Podrán realizar la solicitud de un servicio de traslado sin el documento de pedido fuera del horario establecido de prestación en este pliego, fines de semana y festivos.

Este documento será transferido a la entidad adjudicataria del servicio vía electrónica.

El documento de pedido contendrá los siguientes campos o datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario:

1) Nº de pedido de traslado

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

- Nombre del proveedor
- Dirección del proveedor
- Teléfono del proveedor
- CIF

3) Datos relativos al paciente:

- Episodio/expediente
- Nombre y apellidos del paciente
- DNI
- Información suficiente o de la que MUTUA MONTAÑESA disponga sobre el estado físico del paciente con el fin de garantizar su correcto traslado.

4) Datos relativos al trayecto:

- Tipo de traslado: no sanitario
- Necesidad de médico y/o enfermería para el traslado
- Acompañamiento 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.
- Fecha y hora de realización de pedido
- Km según GoogleMaps del recorrido a realizar (*)
- Importe

(*) La distancia se medirá en km. redondeados a dos decimales mediante GoogleMaps.

5) Otros datos

- Solicitante
- Centro asistencial del paciente
- Datos de facturación
- Identificación de la persona que solicita el servicio.

6) 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.

Recepción de solicitudes, programación y comunicación a Mutua Montañesa y paciente.

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

Se deberá agendar según los requisitos indicados en el documento pedido.

Para la planificación, el adjudicatario deberá elaborar rutas óptimas diseñadas para evitar demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida y en el destino del paciente, así como largos recorridos que obliguen a los pacientes a una permanencia excesiva en el interior del vehículo de transporte.

Los itinerarios de cada ruta del transporte serán variables, adaptándose según la tipología del transporte y a los destinos origen/destino de los pacientes.

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.**

- Cuando el traslado sea colectivo, ya sea programado o no, 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. Se abonará el traslado con el recorrido más largo, no por paciente, y los transportes colectivos tendrán que ser siempre con autorización previa de Mutua Montañesa.

- El adjudicatario deberá comunicar, si Mutua Montañesa lo requiere, la agenda establecida para los servicios que se realizará en el mismo día y en los días siguientes y/o las modificaciones sufridas hasta el mismo día de cada traslado.

Para los traslados no programados inmediatos:

- En los traslados, no podrá realizar su recogida con un margensuperior a **20 minutos** desde la hora de solicitud.

- El adjudicatario deberá comunicar, si Mutua Montañesa lo requiere, la agendaestablecida para

dichos servicios en el mismo día de la solicitud del servicio.

Para todo tipo de traslados con varios pacientes, se gestionará en la medida de lo posible para que se incluyan varios pacientes en el mismo vehículo y se hagan las paradas para cada paciente en orden de cercanía para optimizar y realizar los mínimos kilómetros posibles. Esto supondrá que se facturará en este caso, por ejemplo, el máximo de kilómetros realizados por el vehículo, y NO se facturará por cada paciente trasladado.

Mutua Montañesa se reserva el derecho de poder solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor en todo tipo traslados, programados o no.

La empresa adjudicataria, en ningún caso, podrá rechazar la realización de un traslado o 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 otra provincia/zona distinta a la Comunidad Autónoma objeto de la licitación, en el que el viaje de vuelta del paciente no pueda realizarse en el mismo día, será la empresa de transporte del ámbito territorial correspondiente la encargada de realizar este traslado de vuelta, excepto en los casos en los que Mutua Montañesa lo solicite expresamente a la empresa adjudicataria de este concurso. Si el viaje de vuelta debe realizarse el mismo día que el viaje de ida, será la empresa adjudicataria la responsable de este servicio.

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

Las anulaciones del servicio se realizarán con al menos una hora de antelación por parte de Mutua Montañesa y dicha servicio no podrá ser facturado por parte del adjudicatario.

Realización del servicio

En los traslados programados, 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. En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informar a Mutua Montañesa vía electrónica y al paciente, informando del tiempo de demora, 10 minutos antes de la recogida.

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 Montañesa. 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 Montañesa l vía telefónica y posteriormente vía electrónica. En dichos casos, Mutua Montañesa se reserva el derecho de buscar un medio de transporte alternativo, con cargo de los costes generados a la empresa adjudicataria.

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.

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 Montañesa.

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.

Se considerará coche fallido aquel servicio que se anule en el momento de la realización del servicio.

Durante la realización de los traslados, la empresa adjudicataria deberá 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.

	Traslado programados para vehículos no sanitarios
Recogida en domicilio delpaciente	La hora prevista por proveedor comunicada a MM **Tiempo máximo de espera desde la hora prevista será de 15 minutos** .
Llegada al centro asistencial	**Máximo 15 minutos antes de la hora** de la actividad asistencial. En las actividades asistenciales programadas a primera hora, el centro debeestar siempre abierto cuando llegue el paciente al destino.
Recogida tras la asistencia.	La hora prevista en la solicitud del servicio solicitada por Mutua Montañesa.
Tiempos máximos espera hasta recogida tras la asistencia	**15 minutos desde la hora establecida para la recogida**.

	Traslados no programados inmediatos
Recogida del paciente	**Un máximo de 20 MINUTOS DE ESPERA desde la solicitud**

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 Montañesa .

Las contingencias no previsibles (avería, accidente, etc.) deberán ponerse inmediatamente en conocimiento a Mutua Montañesa 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.

Gestión de las quejas/reclamaciones y sugerencias:

Tanto Mutua Montañesa 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 Montañesa 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.

Condición deseable:

Se valorará que el licitador disponga de:

- Una gestión óptima de quejas/reclamaciones y sugerencias.
- Una gestión de satisfacción del cliente.
- Medios óptimos para la gestión de las contingencias.

Facturación

El adjudicatario emitirá las facturas según las consideraciones definidas en el Pliego de condiciones particulares

La facturación de los servicios de traslado de transporte no sanitario se realizará con las tarifas recogidas en el anexo de Proposición económica y la oferta económica se realizará según lo estipulado en el Pliego de condiciones particulares.

El licitador deberá disponer de un control de traslado a través de las firmas en los formularios de pacientes trasladados.

Mutua Montañesa procederá a contrastar dicha información antes de realizar el pago de la factura.

Consideraciones:

- Las tarifas establecidas se consideran para la facturación de cada paciente por cada trayecto realizado.
- La ida y vuelta de un paciente significará la realización de dos traslados.
- Mutua Montañesa 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%).
- Las tarifas fijadas para cada tipo de transporte incluyen todos los costes derivados del traslado, por lo que se quedan incluidas en dichas tarifas los costes de salida, nocturnidad, festividades o cualquier otro elemento susceptible de ser facturado como contrapartida de la prestación del servicio.
- Siempre se facturará cada servicio según el tipo de vehículo que se haya solicitado, independientemente del tipo de vehículo usado finalmente.
- No se facturará el traslado del acompañante de un paciente.
- Tal y como se ha indicado en el apartado consideraciones de ejecución del servicio, Mutua Montañesa comunicará vía electrónica las anulaciones de los servicios de traslado que considere.
- **Si, por ejemplo, se dan más de dos trayectos vacíos sin justificación documentada, no se abonarán y se rechazarán las facturas posteriores de casos similares. Ejemplo: se anula por parte del adjudicatario un servicio sin justificación, o no acude a la recogida sin ninguna justificación o se produce un malentendido por ambas partes para la recogida de un paciente. Ante casos repetitivos de este tipo, se considerarán causas justificadas para la resolución de contrato.**

Reportings periódicos y seguimiento de la actividad realizada

En caso de que Mutua Montañesa 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 Montañesa.

La empresa adjudicataria presentará a Mutua Montañesa la información específica que se solicite en las reuniones de seguimiento.

6. RECURSOS HUMANOS, MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES

Medios humanos:

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 Montañesa.

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, titulación académica, colegiación, 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 Montañesa 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 losprofesionales cuentan con las acreditaciones exigidas, debidamente vigentes y con laformación y experiencia que requiera cada función.

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

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.

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

La empresa adjudicataria se obliga a mantener completa confidencialidad sobre la posible información a la que pueda 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 deltransporte realizado, por lo que se compromete 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 serviciocontratado.

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 facilitar dicha formación a todo el personal adjunto al servicio.

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

Para las labores de gestión y administrativas, el adjudicatario se compromete a disponer de un equipo call center compuesto, como mínimo, de las siguientes figuras dentro de su organización interna para la gestión y coordinación del servicio objeto de esta licitación.

- **Responsable del contrato:**

Esta persona será la responsable de la coordinación con Mutua Montañesa del buen curso de la prestación del contrato, gestión de las incidencias que puedan surgir durante la prestacióndel servicio, reuniones de seguimiento y será la persona de referencia para Mutua Montañesa.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia comunicada al responsable debe tener una respuesta inferior a 4 horas y una resolución en un plazo máximo de 4 días.

En caso de una incidencia relacionada tanto con planificación, prestación de servicio, como con facturación que no ha podido ser resuelta por las personas de contacto, el responsable del contrato deberá será el responsable de dar una respuesta.

- **Persona de contacto en planificación/prestación:**

Esta persona deberá garantizar el cumplimiento de las solicitudes de traslado en los medios solicitados y los tiempos y lugares indicados.

Además, gestionará las posibles incidencias de planificación, anulaciones, solicitud de servicios no programados, demoras, etc. que puedan surgir.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia de prestación del servicio comunicada a la persona de contacto de planificación /prestación debe tener una respuesta inferior a 30 minutos y resolución en un plazo máximo de 24 horas.

Si el call center/Persona de contacto en planificación/prestación no puede resolver alguna de las incidencias indicadas, deberá comunicarlas de forma inmediata al responsable del contrato, quién actuará según lo indicado en el apartado correspondiente.

- **Persona de contacto en facturación:**

Esta persona será la responsable de los asuntos relacionados con la facturación, posibles incidencias, aplicación de penalizaciones, etc.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia comunicada a la persona de contacto en facturación debe tener una confirmación de recepción/respuesta inferior a 48 horas y una resolución en un plazo máximo de 15 días.

Vehículos

Condición necesaria:

Con independencia a 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.

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 y Certificación técnico-sanitaria de cada vehículo en su caso, 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 yrenovación 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 anormalidades 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, pudiendo ser inspeccionados por Mutua Montañesa 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).

Todos los vehículos operativos deberán contar con la identidad visual general de Mutua Montañesa mediante placas magnéticas de quita y pon y cubiertas de vinilo para impresión o similares.

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 el ámbitogeográfico de ejecución del objeto de la licitación según el lote presentado.

7. PROCEDIMIENTO DE FACTURACION

La empresa adjudicataria facturará a mes vencido, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente. Todas las facturas deben ser emitidas en formato electrónico.

Se emitirá una factura mensual para el transporte de lesionados por cada delegación peticionaria, de acuerdo a las peticiones enviadas y otra adicional para los trayectos realizados para el personal mutua montañesa.

Las facturas vendrán detalladas por trayecto indicando para cada uno:

- Nº PETICION
- Tipo de tramo (articulo indicado)
- Delegación de Mutua Montañesa peticionaria informado en la petición
- PETICIONARIO
- El paciente con indicación del expediente informado en la petición
- El origen y destino
- El nº de km totales recorridos.
- Nº de horas de espera o fraccion.

Se emitirá por cada factura mensual soporte en excell con el detalle expuesto.

Los requisitos generales para la remisión de la factura electrónica es la siguiente:

- La facturación se realizará de acuerdo al siguiente detalle y deberá quedar identificado el número contrato dentro de la factura, indicando el concepto/s facturado/s, el subobjeto contractual y material SAP, en base a lo indicado en los pliegos.

  El adjudicatario deberá indicar en la factura el lote y el número de contrato, así como el código de material que indica en cada caso Mutua Montañesa.

  En la factura deberá figurar obligatoriamente el número de contrato asignado. Las facturas se presentarán **obligatoriamente** a través de la plataforma electrónica de facturación FACE, cuyo pago se realizará mediante transferencia bancaria.

- A estos efectos, se informa que los códigos identificativos de Mutua Montañesa como órgano de tramitación son:

DIR 3 Unidad Tramitadora	Denom. Unidad Tramitadora	DIR 3 Organo Gestor	Denom. O.G.	DIR 3 icina Contable	Denom. O.C.
GE0000523	MUTUA MONTAÑESA	GE0000523	MUTUA MONTAÑESA	GE0000523	MUTUA MONTAÑESA

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

- El adjudicatario debe presentar junto a la facturación, una relación sobre las asistencias realizadas a cada paciente en el periodo que se factura, en formato Excel, con el contenido mínimo especificado anteriormente.

- El adjudicatario se compromete a garantizar que durante la ejecución del concierto los

precios ofertados a Mutua Montañesa se aplicarán a los servicios que sean solicitados por Mutua Montañesa para trabajadores de las empresas asociadas a otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social u otras Entidades con las que tenga o pueda tener suscrito acuerdos y/o convenios de colaboración.

- Únicamente podrá facturar a Mutua Montañesa la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

- El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

- La periodicidad de los pagos será mensual por las unidades de servicio prestados durante el mes, previa facturación.

- Las facturas deberán desglosar las intervenciones efectuadas y, en un anexo, vincular dichas intervenciones a cada uno de los pacientes atendidos todo ello en los términos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- El abono de las facturas se realizará siempre mediante transferencia bancaria en el plazo de 30 días a computar desde la presentación de la factura y de la documentación de soporte de la misma a la cuenta acreditada mediante certificado de titularidad bancaria.

PRESENTACION SOLICITUD

Para que la empresa adjudicataria pueda tener la información relativa al servicio solicitado, Mutua Montañesa enviará la solicitud del transporte no sanitario, mediante un documento de pedido en soporte electrónico que se obtendrá de nuestra aplicación. Este documento será transferido a la entidad adjudicataria del servicio vía electrónica. En el caso de una urgencia esta documentación será enviada posteriormente al servicio.

El documento de pedido de servicio contendrá los siguientes campos o datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario, tal y como se incorpora en el anexo I.

En esta solicitud de transporte, se incorpora los Km del servicio calculado por Mutua Montañesa mediante Google maps. Este valor servirá como base para el cálculo del Tramo a aplicar en la facturación por parte de la empresa adjudicataria.

8. UNIDADES DE SERVICIO

Dada da la necesidad a cubrir por el contrato y la incertidumbre sobre el número exacto de prestaciones a realizar por el adjudicatario de aquél, el presupuesto base de licitación se establece atendiendo a los precios dados por la licitación de Mutua Universal 29-2026-0126 revisados con el IPC y la misma estimación de viajes que en la licitación desierta MM/2026/107 ; para Aguilar de Campoo los mismos precios y estimación que la licitación desierta MM/2026/107 y MM/2026/000130, resultando lo siguiente:

ESTIMACION VOLUMEN DEL SERVICIO TRANSPORTE NO SANITARIO 1 AÑO

LOTE 1 – Ávila

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	104	832	
2. >8Km y =<30Km	55	1100	
3. >30Km	57	11400	78

LOTE 2 – Burgos

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	30	240	
2. >8Km y =<30Km	45	1350	
3. >30Km	45	30000	78

LOTE 3 – León

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	310	1662	
2. >8Km y =<30Km	102	1605	
3. >30Km	100	29000	39

LOTE 4 – Miranda de Ebro

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	11	88	
2. >8Km y =<30Km	11	330	
3. >30Km	11	4020	78

LOTE 5 – Palencia

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	238	1904	
2. >8Km y =<30Km	233	4490	
3. >30Km	153	22000	78

LOTE 6 – Salamanca

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	238	1904	
2. >8Km y =<30Km	233	4490	
3. >30Km	153	22000	78

LOTE 7 – Valladolid

TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS	horas de espera
1. <= 8 Km	238	1904	
2. >8Km y =<30Km	233	4490	
3. >30Km	153	22000	78

Dicha estimación de servicio de trayectos y de kilómetros puede que sea superior o inferior o se realicen otros tramos de kilometraje con la realidad.

El número de trayectos a realizar por el/los empresarios adjudicatarios de los contratos y su importe económico podrá importar un precio agregado tanto superior como inferior a los indicados, asumiendo en todo caso el empresario la desviación que se produzca como parte del riesgo y ventura de su empresa.

A este respecto, hasta un 15 % de las desviaciones que se produzcan sobre el precio del contrato se considerarán modificaciones previstas en pliegos en los términos de la cláusula 25 del presente pliego y del artículo 204 de la LCSP.

Sobre dicha base estadística se considera teóricamente a los efectos de calcular el valor estimado de la licitación que el valor económico de los servicios que Mutua Montañesa podrá encargar al adjudicatario del contrato durante su vigencia es en función de los dos lotes.

SOLO se abonará vuelta en vacío en el 3º tramo para cada lote.

Solo se abonarán las horas de espera en 2º y 3º tramo (NO se abonará horas de espera en PRIMER TRAMO).

Se abonará la espera proporcionalmente al tiempo de espera comprendido en dicho formulario.

Se abonarán peajes de autopista debidamente justificados.

Los primeros 30 minutos de espera NO se consideran "hora de espera". El resto de tiempo se considerará "hora de espera" de forma proporcional por minutos. Es decir, si el taxista está esperando 45 minutos desde su llegada, se abonarán 0,25 horas por el precio/hora ofertado. Si por ejemplo, está esperando 1 hora y media, se abonará 1 hora completa por el precio/hora ofertado.

Para un traslado en un mismo vehículo de varios pacientes, se optimizará la ruta para realizar los mínimos kilómetros posibles, y se facturará por el total de kilómetros realizados del vehículo, NO se facturará por cada paciente trasladado.

9. CÁLCULO DE LA FACTURACION DEL TRANSPORTE

Se entenderá por trayecto la distancia desde el punto de recogida del paciente o personal interno o lugar designado de recogida del mismo por Mutua Montañesa hasta el lugar de destino designado por Mutua Montañesa.

Tarifa del concepto fijo del tramo correspondiente por cada trayecto + (número de km recorridos desde la dirección origen hasta la dirección destino * tarifa de kilometraje del tramo correspondiente).

El licitador deberá proponer una tarifa para cada uno de los conceptos integrantes del cálculo del importe de los trayectos (concepto fijo, kilometraje, hora de espera), pudiendo igualar o rebajar la tarifa de salida definida de cada uno en cualquier tramo, y dicha tarifa se aplicará al lote presentado.

El documento Excel Anexo Oferta económica calculará de forma automática el importe total de la oferta presentada SIN IVA de cada lote presentado en función de los volúmenes estimados por Mutua Montañesa y de las tarifas propuestas (oferta del licitador).

El cálculo de esta oferta total por cada lote y la tarifa propuesta por el licitador se realiza con importes sin IVA.

Las tarifas máximas sin IVA para todos los lotes serán las siguientes:

PRECIOS MAXIMOS SIN IVA PARA TODOS LOS LOTES			
TRAMO	IMPORTE FIJO	€/KILOMETROS	€/HORA DE ESPERA
1. <= 8 Km	18,00 €		
2. >8Km y =<30Km	1,80 €	1,04 €	
3. >30Km	1,35 €	1,04 €	16,50 €

LOTE 1	AVILA
PBL SIN IVA 1 AÑO	16.334,95 €
PRORROGA	16.334,95 €
MOD 15%	4.900,49 €
VALOR ESTIMADO	37.570,39 €

LOTE 2	BURGOS
PBL SIN IVA 1 AÑO	34.572,75 €
PRORROGA	34.572,75 €
MOD 15%	10.371,83 €
VALOR ESTIMADO	79.517,33 €

LOTE 3	LEON

PBL SIN IVA 1 AÑO	38.371,30 €
PRORROGA	38.371,30 €
MOD 15%	11.511,39 €
VALOR ESTIMADO	88.253,99 €

LOTE 4	**MIRANDA DE EBRO**
PBL SIN IVA 1 AÑO	6.043,65 €
PRORROGA	6.043,65 €
MOD 15%	1.813,10 €
VALOR ESTIMADO	13.900,40 €

LOTE 5	**PALENCIA**
PBL SIN IVA 1 AÑO	33.746,55 €
PRORROGA	33.746,55 €
MOD 15%	10.123,97 €
VALOR ESTIMADO	77.617,07 €

LOTE 6	**SALAMANCA**
PBL SIN IVA 1 AÑO	33.746,55 €
PRORROGA	33.746,55 €
MOD 15%	10.123,97 €
VALOR ESTIMADO	77.617,07 €

LOTE 7	**VALLADOLID**
PBL SIN IVA 1 AÑO	33.746,55 €
PRORROGA	33.746,55 €
MOD 15%	10.123,97 €
VALOR ESTIMADO	77.617,07 €

TOTAL	**IMPORTE SIN IVA**
PBL 1 AÑO	196.562,30 €
PRORROGAS	196.562,30 €
MODIFICADOS 15 %	58.968,69 €
VALOR ESTIMADO TOTAL	452.093,29 €

13784658E CARLOS RUIZ (C:G39008321)

Firmado digitalmente por 13784658E CARLOS RUIZ (C:G39008321)
Fecha: 2026.10.27 13:25:21 +01'00'