

Anexo I - Pliego de prescripciones técnicas

Exp. CP00015/2024

Contratación sujeta a regulación armonizada del Servicio de transporte no sanitario en las comunidades de Cantabria y Asturias para ASEPEYO, Mutua colaboradora con la seguridad social nº 151.

ÍNDICE

- 1.- Objeto del pliego**
- 2.- Duración del contrato**
- 3.- Descripción del servicio y ámbito geográfico**
 - 3.1. Servicios incluidos**
 - 3.2. Servicios excluidos**
 - 3.3. Cobertura del servicio**
 - 3.4. Plazos de recogida y tiempos de espera**
 - 3.5. Horario de gestión**
- 4.- Características generales y disponibilidad del vehículo**
 - 4.1. Vehículo**
 - 4.2. Interlocución única**
 - 4.3. Personal necesario**
 - 4.4. Tarifas de precios**
 - 4.5. Facturación**
 - 4.6. Pago**
- 5.- Condiciones generales**
- 6.- Funcionamiento del servicio**
 - 6.1. Solicitud del servicio**
 - 6.2. Planificación del servicio**
 - 6.3. Realización del servicio**
 - 6.4. Calidad del servicio**
- 7.- Ejecución y cumplimiento del contrato**
- 8.- Informes de seguimiento y actividad**

1.- Objeto del pliego

El objeto de este Pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán el servicio de transporte no sanitario de pacientes, en las comunidades de Cantabria y Asturias para ASEPEYO, Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

El servicio objeto del contrato se llevará a cabo con los medios propios o subcontratados del adjudicatario y comprende tanto las dotaciones del personal como de los vehículos que cumplan con las características técnicas y de equipamiento establecidas en la normativa vigente.

Mientras se ejecutan los trabajos, deberá tenerse en cuenta cualquier 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.

La totalidad del expediente se divide en los siguientes lotes, constituyendo cada lote una unidad funcional susceptible de adjudicación y contratación independiente, de acuerdo con lo establecido en el art. 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre (LCSP):

Lote	Título
1	Transporte no sanitario en la Comunidad de Cantabria
2	Transporte no sanitario en el Principado de Asturias

2.- Duración del contrato

La duración del contrato será de un (1) año desde la fecha que se estipule en el mismo, con posibilidad de dos (2) prórrogas de una anualidad (12 meses) cada una, ejecutables independientemente.

3.- Descripción del servicio y ámbito geográfico.

El transporte no sanitario consiste en el traslado de trabajadores protegidos por ASEPEYO cuya situación clínica no precisa de ayuda técnico-sanitaria en ruta según prescripción médica y por tanto no les impide el desplazamiento en medios ordinarios de transporte, y por indicación de los servicios médicos de ASEPEYO existe una imposibilidad de desplazarse en medios de transporte propios y ordinarios públicos colectivos.

Los traslados solicitados por ASEPEYO serán para recibir asistencia sanitaria (consultas, pruebas, tratamientos de rehabilitación, cirugías...) en los centros asistenciales, hospitales

de ASEPEYO y/o centros concertados, centros de otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir la asistencia.

El adjudicatario deberá realizar los servicios de transporte no sanitarios solicitados por ASEPEYO, atendiendo a los pacientes de las provincias de Cantabria y Asturias con destino a cualquier municipio situado en la misma zona objeto de la presente licitación. Así mismo se considerarán dentro del alcance del contrato aquellos traslados con origen en provincias colindantes y destino en centros médicos ubicados en las provincias de Cantabria y Asturias.

La finalidad del servicio es cubrir el transporte no sanitario, programado y no programado de la población protegida por ASEPEYO.

Ocasionalmente se requerirá la prestación del presente servicio para trabajadores de ASEPEYO, previa autorización.

3.1 Servicios incluidos

☐ Recepción de las solicitudes que realice ASEPEYO, tanto las programadas como las no programadas.

☐ Organizar y planificar los medios personales y técnicos adecuados a las solicitudes, optimizando recorridos y minimizando los tiempos de espera de los pacientes, así como la organización de rutas en servicios programados recurrentes en transporte colectivo, si con ello se optimizan recorridos.

☐ A solicitud de ASEPEYO deberán entregar la planificación realizada.

☐ Comunicará a los pacientes lugar, día, hora de recogida, etc, mediante SMS.

☐ Se enviará recordatorio al paciente 24h antes de la cita.

☐ Control de traslados realizados.

☐ Gestión de incidencias que se puedan producir en los traslados. Además de comunicación a ASEPEYO respecto a las diferentes situaciones que se puedan producir.

☐ Organizar la puesta en disposición de vehículos/personal de sustitución, en caso de que fuese necesario.

☐ Comunicación a ASEPEYO de las anulaciones o modificaciones de servicios que se puedan producir.

☐ Gestión de la facturación, aportando como soporte las autorizaciones anexadas en cada petición de servicio, así como el Anexo B debidamente cumplimentado. En el Anexo C correspondiente a cada lote se detalla toda la información relativa a los centros de ASEPEYO.

☐ Reporte periódico de información útil para ASEPEYO.

- Realización de los traslados cumpliendo las fechas, horas y lugares establecidos.
- 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.
- Realización del servicio con el medio de transporte solicitado por ASEPEYO, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnicas y de confort para el paciente.

3.2 Servicios excluidos:

- Traslados con origen o destino, a un domicilio del paciente o localización diferente a la autorizada por ASEPEYO.
- Traslados con origen o destino, a centros asistenciales u hospitales diferentes a los autorizados por ASEPEYO.
- Traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por ASEPEYO para la prestación del servicio.
- 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.
- Los traslados de otros pacientes no beneficiarios de ASEPEYO que no hayan sido solicitados ASEPEYO.

3.3 Cobertura del servicio

Los servicios que se pretenden contratar deberán dar cobertura a la población protegida tanto en contingencias profesionales, como en contingencias comunes. También se dará cobertura al personal interno de ASEPEYO, así como los traslados que sean realizados por otras Mutuas en función de los convenios suscritos por ASEPEYO con las mismas.

Los servicios requeridos de traslado de pacientes en este pliego serán de transporte no sanitario, tanto programado como no programado.

● **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. Entendiéndose por traslado esporádicos aquellos que no conlleva traslados sucesivos y recurrentes del paciente, así como traslados recurrentes aquellos que conlleva un traslado periódico del paciente conforme a un calendario establecido.

● **No programado:** 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.

Dentro de este tipo de traslado se considera urgente aquellos cuya prestación debe realizarse en un plazo máximo de 30 minutos de la solicitud del servicio.

● **Urbano:** trayecto en el que la recogida y la llegada se realizan dentro del mismo municipio.

● **Interurbano:** trayecto en el que la recogida y/o la llegada se realizan fuera del mismo municipio.

● **Traslado Diurno:**

De lunes a viernes laborables de 6:00h a 22:00h

● **Traslado Nocturno:**

Sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales.

De lunes a viernes laborables de 22:00 a 6:00h

● **Individual:** traslado de una persona.

● **Colectivo:** traslado de diversas personas simultáneamente.

El traslado del acompañante solo se realizará previa autorización de ASEPEYO y no conllevará gasto adicional.

3.4 Plazos de recogida y tiempos de espera:

● **Servicios programados:** el adjudicatario deberá estar en el punto de recogida del trabajador diez (10) minutos antes de la hora indicada por ASEPEYO.

El tiempo de espera del trabajador para ser recogido en ningún caso sobrepasará los veinte (20) minutos.

● **Servicios no programados:** el adjudicatario deberá realizar el servicio en un plazo máximo de 30 minutos, desde el momento que se haya realizado la petición.

3.5 Horario de gestión

El horario de gestión y presentación de los servicios de ASEPEYO será habitualmente de 8:00 a 20:00 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.

4.- Características generales y disponibilidad del vehículo

4.1 Vehículo:

Los licitadores deberán disponer de una flota de vehículos sobre los que ostenten legítimamente un derecho de uso, de tal forma que tengan plena disponibilidad sobre los mismos.

El adjudicatario, se obliga a mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato el seguro obligatorio, el permiso de circulación, la tarjeta de transporte y las certificaciones técnicas expedidas por la administración competente de todos los vehículos adscritos al servicio, obligándose el adjudicatario a mantenerlas en vigor durante toda la duración del contrato.

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

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

Todos los vehículos dispondrán de Hojas de Reclamaciones numeradas, 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 habitáculo destinado al alojamiento de los pasajeros.

Los vehículos no podrán superar la antigüedad máxima que permita la normativa vigente sobre vehículos de transporte de viajeros, durante toda la vigencia del contrato, debiendo el adjudicatario renovar los vehículos que pudieran verse afectados por dicho límite de antigüedad.

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 personal de ASEPEYO 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 deberán contar con la siguiente dotación mínima:

- Dispondrán de una capacidad mínima de cuatro (4) plazas, más el conductor.
- Aire acondicionado.
- Calefacción.
- Sistema de comunicación con los vehículos tipo radioemisora o teléfono móvil con equipamiento de manos libres para la comunicación con el/los centros base del licitador y con los centros de ASEPEYO.

Cualquier otro elemento que así lo exija la normativa vigente en relación a su actividad.

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

Las entidades ofertantes se obligan a mantener el parque móvil ofertado durante toda la vigencia del contrato y en las condiciones exigidas por las normas anteriormente indicadas.

La sustitución temporal o permanente de los vehículos ofertados deberá ser comunicada por escrito al Responsable del contrato de ASEPEYO (en plazo no superior a los 15 días desde que se produzca) acompañando fotocopia de la tarjeta de transporte, modelo y matrícula, permiso de circulación.

En cualquier caso, el licitador cuya oferta resulte ser la oferta con la mejor relación calidad precio deberá disponer para la prestación del servicio de, como mínimo:

- CUATRO (4) vehículo/s para el traslado de personas que cumplan con los requisitos exigibles.

A tal fin, los licitadores se comprometen a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los vehículos mencionados, por el plazo de tiempo necesario para una correcta ejecución del contrato, sin perjuicio del deber de acreditación de la efectiva disposición de los mismos.

La empresa que resulte adjudicataria asumirá la obligación de proporcionar, en caso de avería, o de surgir la necesidad de prestar un servicio no programado mientras se prestan otros servicios (programados o no programados) con los vehículos adscritos al contrato por la adjudicataria, un vehículo de sustitución y en el plazo máximo de 60 (sesenta) minutos, siendo ésta una condición esencial para la ejecución del contrato, a los efectos de imposición de penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP.

Si como consecuencia del retraso en la realización del servicio ASEPEYO, por avería o por necesidad expuesta, se viera obligada a realizarlo con recursos ajenos, los gastos ocasionados por los mismos serán a cargo de la empresa adjudicataria, deduciéndose su importe de la facturación mensual correspondiente.

4.2 Interlocución única:

El adjudicatario deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de ASEPEYO que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

La persona encargada de la coordinación estará accesible a través de teléfono móvil y e-mail.

Cualquier incidencia comunicada al responsable del contrato debe de tener una respuesta inferior a dos (2) horas.

La empresa adjudicataria deberá tener un canal alternativo a la aplicación informática en el caso que ésta no pudiera dar el servicio.

4.3 Personal necesario:

Para la prestación de los servicios objeto de licitación, la empresa adjudicataria deberá disponer de recursos materiales y personales suficientes y adecuados para la prestación del servicio contratado. El personal necesario se deberá ajustar a la necesidad para la prestación del servicio requerido en cada momento.

El personal que realizará el servicio dependerá exclusivamente de la empresa que presta los servicios, la cual ostentará todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo ASEPEYO totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Con tal motivo, la adjudicataria cumplirá en todo momento con la legislación vigente; especialmente, en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, así como en relación con lo dispuesto en materia de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas y cualquier otra que en el presente o en el futuro fuere de aplicación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria y de sus coordinadores impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y las directrices a sus trabajadores.

Asimismo, el personal que preste el servicio deberá disponer de la habilitación legal y profesional necesaria (permiso de conducir en vigor para la categoría de vehículo que corresponda). ASEPEYO 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.

En el caso de ausencias del personal que imposibilite el traslado del trabajador/paciente en el plazo previsto para su realización, la empresa adjudicataria se obliga a suplir dicha ausencia en un plazo máximo de 60 minutos. Dicha sustitución no conllevará coste alguno para ASEPEYO.

ASEPEYO velará por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria, con arreglo a las prescripciones técnicas que, en su caso, rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada. A tal efecto, la empresa adjudicataria designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.

También podrá requerir de la empresa adjudicataria en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como sociales, confirmatorias de tener debidamente contratado y asegurado a todo el personal que se designe para realizar la prestación y del cumplimiento de las obligaciones relativas a la prevención de riesgos laborales y en

materia de incompatibilidades del personal a su servicio. Su no presentación será causa legítima de resolución contractual.

La empresa adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para ASEPEYO, del pago de toda clase de salarios, remuneraciones, cotizaciones a la Seguridad Social, seguros y reclamaciones e indemnizaciones que se le soliciten ante la jurisdicción laboral.

En ningún caso podrá desprenderse la existencia de relación alguna entre el personal, fijo o temporal, y ASEPEYO; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a ASEPEYO responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aunque las medidas adoptadas, incluido el despido, en su caso, tengan su origen en el incumplimiento, interpretación u otros aspectos del contrato suscrito con ASEPEYO.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, así como las posibles licencias horarias, sustituciones o permisos de cualquier otra naturaleza que sea manifestación de las facultades del empleador.

ASEPEYO, en cualquier caso, se reserva el derecho a la verificación y aceptación de los partes de trabajo y facturas en aquellos supuestos en los que la facturación se realice mediante un sistema de tarifa por unidad de tiempo o en los que las actividades contratadas deban realizarse en unas franjas horarias determinadas.

En todo caso, corresponderá a la empresa adjudicataria garantizar la ejecución del contrato en los términos acordados por las partes, debiéndose prestar los servicios por personal que cuente con los conocimientos y experiencia que requiera cada función, responsabilizándose la empresa adjudicataria de ello y, en especial, de que haya recibido la formación necesaria para ello y sin que la misma pueda afectar o interferir en la propia prestación del servicio ni a la adscripción de los medios humanos precisos para la correcta ejecución del contrato, debiendo desarrollarse, en la medida de lo posible, fuera del horario de prestación del servicio para la Mutua o cubriéndose por personal alternativo de la empresa adjudicataria, previa conformidad de ASEPEYO.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficial para la empresa adjudicataria o su personal dependiente, ésta estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.

4.4 Tarifas de precios

La ida y vuelta de un usuario significará la realización de dos trayectos, que se abonarán de forma independiente.

El trayecto comprenderá la distancia entre el domicilio o punto de recogida del usuario hasta el punto de destino establecido por ASEPEYO.

En la ida se incluirá el precio unitario por servicio, diferenciándose en si es urbano o interurbano, más el total de kilómetros recorridos hasta el lugar de destino establecido por ASEPEYO, y la fracción de tiempo de espera si la hubiera.

Para la vuelta, se abonará únicamente el total de kilómetros recorridos hasta la llegada al punto de origen del trabajador, tanto si se realiza con usuario o en vacío.

En el supuesto que el trabajador no se persone, ASEPEYO, abonará el importe del servicio (urbano o interurbano).

La empresa adjudicataria aplicará el nomenclátor de tarifas incluidas en su propuesta económica para cada uno de los servicios que pueda realizar.

4.5 Facturación

La empresa adjudicataria cada mes deberá remitir vía correo electrónico a cada centro solicitante de Asepeyo, la factura cuyo importe sea inferior a 5.000€, junto al Anexo B debidamente cumplimentado y la autorización del servicio.

Las facturas que superen los 5.000€ se realizarán según lo establecido 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. Dichas facturas no permiten que se descarguen ficheros adjuntos, por lo que en estos casos, se tendrá que enviar copia de la factura y demás documentación acreditativa para el pago a la dirección de correo electrónico indicada en el Anexo C correspondiente a cada lote.

4.6 Pago

ASEPEYO no abonará ninguna factura que incumpla con los requisitos establecidos en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores.

La forma de pago se efectuará mediante transferencia bancaria según el procedimiento y protocolo interno establecido por la propia Mutua ASEPEYO.

5.- Condiciones Generales

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

En el caso que en la hoja de pedido se incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por el acompañante, sin que este sea objeto de facturación.

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.

Si por causa no imputable a ASEPEYO, la empresa adjudicataria no pudiese atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, la misma vendrá obligada a efectuar dicho servicio con recursos ajenos y en el medio de transporte idóneo, similar al solicitado, siendo responsable directamente de su abono, sin perjuicio de que la tramitación y gestión de los mismos haya podido realizarse por parte de ASEPEYO.

Solo se abonará el trayecto realizado desde el lugar de recogida del usuario hasta el lugar de destino establecido por ASEPEYO. No se abonará ningún recorrido fuera del trayecto indicado.

Cuando por indicaciones de ASEPEYO se trasladen varios trabajadores de forma conjunta en un mismo vehículo, sólo contarán para facturación los kilómetros reales realizados por el vehículo. En este supuesto, en ningún caso se podrá facturar la suma de los kilómetros de cada paciente, ni el número de trayectos considerados de forma individual.

La empresa adjudicataria deberá disponer de hojas de reclamación numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas, de tal forma que las mismas puedan ser conocidas y tramitadas por personal de ASEPEYO.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone de un sistema que permita la gestión informática de los datos de los trabajadores, así como su archivo, de forma que cumpla con la normativa vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de la normativa legal y la asistencia adecuada a los trabajadores (igualdad de trato, protección de datos para usuarios, de los derechos y deberes del paciente en la prestación del servicio, protección y seguridad del paciente durante el traslado).

6.- Funcionamiento del servicio

6.1 Solicitud del servicio

Las solicitudes de los servicios se realizarán única y exclusivamente por el personal autorizado por ASEPEYO, a través de una aplicación informática compartida con la empresa adjudicataria. Esta aplicación debe contener como mínimo los siguientes campos que serán de obligatoriedad cumplimentación:

- Número de servicio del proveedor, (se tiene que cumplimentar de forma automática a la hora de empezar a rellenar la hoja de servicio).
- Centro solicitante de Asepeyo (Código y nombre del centro, dirección y correo electrónico).
- Fecha y hora de solicitud del traslado.
- Nº de expediente y nº de historia clínica (facilitado por Asepeyo).
- Datos del paciente (Nombre y Apellidos, NIF y teléfono móvil).
- Fecha de realización del traslado.
- Hora de recogida en origen.
- Dirección Origen.

- Dirección destino.
- Km del recorrido a realizar (*)
- Tiempo de espera (campo desplegable de sí o no)
- Tipo de traslado (campo desplegable de recurrente o esporádico)
- Selección fechas para tipo traslado recurrente
- Observaciones.

(*) Éste campo deberá calcular la distancia en km desde el la dirección de origen y la de destino.

Extraordinariamente, en peticiones de carácter urgente, se podrán realizar solicitudes telefónicamente.

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema que permita la gestión informatizada de los datos de los trabajadores, así como su archivo.

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de la normativa legal, y la asistencia adecuada a los trabajadores (igualdad de trato, protección de datos para usuarios, de los derechos y deberes del paciente en la prestación del servicio, protección y seguridad del paciente durante el traslado), y la normativa de protección de datos europea y nacional que resulte de aplicación.

6.2 Planificación del servicio

ASEPEYO realizará las solicitudes a la empresa adjudicataria y ésta las programará según fecha y hora del servicio.

Los itinerarios de cada ruta serán variables, adaptándose a las localidades y domicilios de residencia de los trabajadores. Por ello, la empresa adjudicataria elaborará las rutas más cortas y óptimas que deberán estar diseñadas para evitar demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida y en el destino de los trabajadores, así como largos recorridos que obliguen a los trabajadores a una permanencia excesiva en el interior del vehículo de transporte.

Los trabajadores, salvo indicaciones previas por parte de ASEPEYO, no podrán ser recogidos ni dejados en lugares distintos al origen o destino indicados en la solicitud. Las demoras serán comunicadas al interlocutor de ASEPEYO a la mayor brevedad posible.

ASEPEYO se reserva el derecho de poder solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor. Asimismo, en ningún caso, la empresa adjudicataria 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.

ASEPEYO podrá requerir a la empresa adjudicataria la agenda de servicios de los traslados programados para la semana siguiente, y en el caso de los no programados la agenda de los servicios del mismo día de la solicitud.

6.3 Realización del servicio

En los servicios programados, los pacientes no deberán esperar a ser recogidos desde cualquier dirección de origen del traslado más de 20 minutos de la hora programada por la empresa adjudicataria. En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar a ASEPEYO vía correo electrónico al responsable de la petición y al trabajador por SMS, informando del tiempo de demora que en ningún caso podrá ser superior a 10 minutos.

En los servicios no programados, el tiempo máximo de recogida del trabajador será de 30 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de ASEPEYO. En el supuesto que no pudiera cumplir con el plazo, la empresa adjudicataria deberá informarlo en un plazo inferior a 10 minutos desde la recepción de la solicitud vía telefónica o electrónica.

En todos los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autovías o autopistas, cuyo gasto estará incluido en los precios ofertados por la empresa adjudicataria.

En los traslados de largo recorrido, la empresa adjudicataria estará obligada a realizar las paradas legalmente establecidas o bien aquellas que garanticen la adecuación del paciente.

No podrá existir traspaso de trabajadores de un vehículo a otro durante el recorrido, salvo en caso de accidente de circulación o avería. Y en estos casos, la empresa adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata con el solicitante del servicio de ASEPEYO, indicando el motivo de dicha incidencia, así como el vehículo de sustitución que deberá ser de características iguales o superiores al sustituido y el tiempo estimado para su nueva puesta en funcionamiento, procurando que éste no supere los 60 minutos.

En el caso de que la solicitud de traslado incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, la empresa adjudicataria estará obligada a considerar la ocupación del vehículo por los acompañantes necesarios.

En los casos que ASEPEYO proceda a la anulación de la solicitud, ésta lo notificará a la empresa adjudicataria mediante e-mail u otro sistema electrónico habilitado para ello. Si la comunicación de la anulación de la solicitud de traslado se remite a la empresa adjudicataria con dos 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, sí se procederá al abono de dicho servicio.

En caso de que el trabajador no se persone, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a ASEPEYO vía telefónica y electrónica.

Durante la realización del servicio la empresa adjudicataria deberá controlar la flota de vehículos asignados para la prestación así como los trabajadores trasladados, con el fin de medir los tiempos de ejecución del servicio y poder gestionar las incidencias que se puedan producir en el menor tiempo posible.

6.4 Calidad del servicio

La empresa adjudicataria debe disponer de un plan de gestión y mejora de la calidad a la empresa, actualizado y vigente.

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

ASEPEYO 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 (equivocación en los traslados, horas de recogida, planificación, tiempo de espera superior a lo estipulado por Asepeyo) como aspectos relativos a los medios técnicos y humanos de la prestación del servicio (tecnología, vehículo etc).

Los servicios realizados podrán ser supervisados por el personal de ASEPEYO, estando obligado el adjudicatario a comunicar cualquier eventualidad en el desarrollo normal de la prestación del servicio a la persona designada por ASEPEYO y en el modo que ésta determine.

7.- Ejecución y cumplimiento del contrato

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica del servicio que desarrolla y de las prestaciones y actividades realizadas, así como de las consecuencias que se deducen para ASEPEYO de los errores o conclusiones incorrectas durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria ejecutará el contrato y estará obligada a indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato, excepto en el caso que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de ASEPEYO.

La empresa adjudicataria se compromete a impartir a todas las personas asignadas a las tareas objeto del presente contrato, las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las obligaciones asumidas por su empresa en virtud del presente contrato, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

8.- Informes de seguimiento de actividad

A petición de ASEPEYO la empresa adjudicataria deberá poder generar informes periódicos relativos a:

- Información general de los traslados realizados (número de traslados, tiempos de espera, poblaciones, etc).
- Facturación.
- Gestión (cumplimiento de tiempos de espera a la hora de recoger al trabajador, no utilización del servicio programado, incidencias, etc).
- Otros (cualquier otra información útil para ASEPEYO).

Barcelona,

María José Morón Paz
Dirección de Contratación