

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE A PERSONAS MAYORES USUARIAS DEL SERVICIO DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES PRESTADO POR EL ORGANISMO AUTÓNOMO ESTABLECIMIENTOS RESIDENCIALES PARA ANCIANOS DE ASTURIAS

1. OBJETO Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El presente pliego tiene por finalidad describir las condiciones técnicas del servicio de transporte para personas usuarias del servicio de centro de día a personas mayores dependientes prestado por el Organismo Autónomo Establecimientos Residenciales para Ancianos de Asturias en los Centros que seguidamente se relacionan, identificados con los Lotes en que resulta dividido el objeto del contrato.

El servicio de transporte objeto de esta contratación comprende la recogida y traslado de las personas usuarias desde el lugar más próximo posible a la puerta del inmueble en que residan o parada establecida por el Responsable del contrato y hasta los correspondientes Centros de día y vuelta al lugar de origen, así como la ayuda y el apoyo especial que requiera cada persona usuaria y el control necesario su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

Para cada Lote se realizarán una o varias rutas de transporte, en función de las necesidades de desplazamiento y bajo las indicaciones del responsable del contrato.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Calendario y horario

El servicio de transporte se prestará en días laborales, de lunes a viernes, ambos incluidos, excepto festivos.

La ida se efectuará en horario de mañana y la vuelta en horario de tarde.

El horario de prestación del servicio, y por ende la recogida y retorno de las personas usuarias se ajustará a las necesidades de las personas usuarias del servicio, al horario de funcionamiento de los Centros y a las indicaciones del Responsable del contrato. Se indica a estos efectos que el horario del servicio de centro de día abarca la horquilla comprendida entre las 10:00 AM y las 17:00 PM, debiendo garantizar por tanto el transporte, la asistencia al servicio.

En todo caso se velará porque la permanencia de las personas usuarias en los vehículos durante cada trayecto no exceda los 55 minutos.

2.2 Servicios extraordinarios

El adjudicatario pondrá a disposición de la Dirección del Centro todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, un vehículo de guardia con conductor en horario de 10:00 a 14:00 para realizar los traslados que se consideren necesarios desde la Dirección del Centro.

2.3 Rutas de transporte en cada Lote

Considerando la mutabilidad en la ocupación en las plazas del servicio de centro de día del que resulta complementario el servicio de transporte objeto de la presente licitación, para el inicio de la ejecución del contrato se partirá de los puntos de recogida correspondientes a las personas usuarias al momento de la adjudicación, que serán indicados a los licitadores por la Dirección de los Centros.

Una vez se inicie la ejecución, si se produjeran cambios en la personas usuarias del servicio, corresponderá al adjudicatario la adaptación de los vehículos y/o de las rutas de transporte que procedan para poder atender convenientemente a las nuevas altas, todo ello sin menoscabo del conjunto de condiciones del servicio, en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares y del presente pliego de prescripciones técnicas.

En este sentido, el Responsable del contrato comunicará al adjudicatario la incorporación a la utilización del servicio de cada persona usuaria con la antelación suficiente, con el fin de que aquél pueda planificar con la suficiente antelación la adaptación de la correspondiente ruta de transporte para la recogida y el retorno.

3. MEDIOS PERSONALES

Para la prestación del servicio la empresa adjudicataria deberá contar con un equipo de trabajo suficiente y con la titulación adecuada de acuerdo con el tipo de actividades a desarrollar.

Dicho equipo técnico mínimo estará compuesto para cada una de las rutas integrantes de cada lote por un/a **conductor/a** y una **persona de acompañamiento**.

Respecto al personal conductor, el adjudicatario aportará una relación nominal de los /as conductores/as de la empresa, los permisos de conducir de cada uno acordes a la clase de vehículo que vayan a manejar, así como el certificado del centro de formación relativo a la superación del CAP respecto de todos ellos.

Los/as conductores/as de los vehículos deberán estar en posesión de los preceptivos permisos para conducir los vehículos adscritos a la prestación del servicio con más de 2 años de antigüedad.

El conductor actuará en todo caso de acuerdo con las siguientes indicaciones orientadas a garantizar la seguridad en el servicio de transporte:

- a.- Mantener en todo momento una velocidad moderada y siempre dentro de los límites.
- b.- No accionar los dispositivos de apertura de las puertas hasta que el vehículo se encuentre totalmente parado.
- c.- Evitar las maniobras de marcha atrás en los puntos de recogida y bajada de los usuarios.
- d.- Asegurarse antes de poner en marcha que las puertas permanezcan cerradas y que todas las personas usuarias, estén sentadas en su asiento, con el cinturón de seguridad colocado y debidamente sujetado, si se trata de personas con silla de ruedas, estas deberán de estar debidamente ancladas.

Las empresas adjudicatarias dotarán a cada una de las rutas de personal de acompañamiento, con experiencia acreditada de al menos 1 año en el cuidado y la atención a personas mayores dependientes.

Las empresas adjudicatarias deberán contar con los siguientes protocolos, que precisen la labor del personal cuidador:

- o Protocolo de atención a las personas usuarias en caso de indisposición o enfermedad durante el traslado hasta su atención en centro adecuado y la llegada del familiar o persona que corresponda para hacerse cargo de la situación
- o Protocolo de seguridad en el transporte adaptado y de las actuaciones a llevar a cabo ante incidencias y urgencias.
- o Protocolo de coordinación y logística de garantía de sustitución inmediata de vehículos inhabilitados
- o Sistema de comunicación permanente e inmediata, a través de sistemas de información y comunicación de la empresa con los Centros de Apoyo a la Integración.
- o Presentación de un protocolo de actuación en caso de ausencia de familiares o responsables de las personas usuarias en las paradas.

El/a acompañante tendrá que ocupar plaza en una zona próxima a la puerta de servicio central o posterior y tendrá que conocer el funcionamiento de los mecanismos de seguridad del vehículo y deberá adoptar todas las medidas necesarias para que el transporte se desarrolle en un clima de seguridad y normalidad.

Durante el recorrido, corresponde al personal acompañante:

- Revisar en cada trayecto que las personas usuarias utilizan correctamente las medidas de sujeción disponibles en los vehículos.
- Prestar a las personas usuarias los cuidados y atenciones necesarias durante el trayecto, siguiendo las indicaciones que en su caso sean trasladadas por el personal técnico del Centro de Día.
- Controlar la asistencia diaria y realizar la recogida de las incidencias que se produzcan en el trayecto y en las paradas.
- Trasladar las comunicaciones entre el Centro y la familia de la persona usuaria, cuando sea requerido por alguna de las partes (comunicación de incidencias, notas de comunicación, vestuario y otros).
- Encargarse de acompañar, subir y bajar del vehículo a todas aquellas personas usuarias que sea preciso. Aupar y bajar a aquellas personas usuarias que presenten déficit de movilidad y/o sean usuarios de sillas de ruedas. Responsabilizarse de los bastones, andadores y del buen uso de los anclajes en las sillas de ruedas.
- Controlar en qué paradas bajan los/as usuarios/as y avisar al conductor/a.
- Acomodar a los/as usuarios/as en sus asientos, colocándoles el cinturón de seguridad y controlar las posibles situaciones problemáticas o de riesgo para la persona o los/as pasajeros/as que puedan surgir en el interior del autobús.
-

- Recogida y acompañamiento de las personas usuarias desde el lugar más próximo posible a la puerta del edificio en que residan o parada establecida por el responsable del contrato hasta el interior del Centro de día, estableciendo a estos efectos contacto con el personal de atención directa en el Centro.
- Cerciorarse que la persona usuaria queda acompañada por el familiar o persona designada a tales efectos, al llegar a su parada a la hora del retorno. En caso de que no acudiera nadie a recoger a la persona usuaria, se pondrá en contacto con el familiar de referencia, y, si ello no fuera posible, con el Responsable del contrato, que indicará la manera de proceder.

En el momento de formalización del contrato, los adjudicatarios deberán entregar al responsable del contrato la relación de los/as conductores/as y acompañantes asignados a cada ruta en cada Lote, resultando éstas las únicas autorizadas para la conducción y acompañamiento de los vehículos.

En caso de que por enfermedad, ausencia o cualquier otra circunstancia fuera necesario sustituir a alguno de los trabajadores (conductor y/o acompañante), previamente, y si ello no fuera posible en el momento en que surja la necesidad, deberá de ponerse en conocimiento del responsable de contrato los datos personales y profesionales del sustituto/a, y la documentación acreditativa de que cumple con los requisitos exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el contrato.

Si el acompañante se ausentara de manera imprevista, la empresa deberá tomar las medidas destinadas a suplir su ausencia de forma inmediata o de lo contrario no se podrá realizar el servicio de transporte, con las consecuencias previstas en el PCAP.

La empresa adjudicataria deberá remitir mensualmente al responsable del contrato la copia de los documentos TC-1 y TC-2 del personal que tenga en plantilla en cada momento para la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá nombrar un **responsable del servicio** que será el coordinador entre el responsable del contrato y la empresa adjudicataria.

En caso de que por situaciones excepcionales o condiciones climatológicas no vaya a realizarse la ruta el/la acompañante contactará con la suficiente antelación a todas las personas usuarias del transporte o en su caso sus familiares de referencia, para evitar su desplazamiento.

A tales efectos desde la Dirección del Centro se le facilitará relación de personas usuarias, con número de teléfono e indicación de persona de referencia.

4. MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario se compromete a poner a disposición para el desarrollo del servicio de transporte asociado a cada Lote los vehículos necesarios que habrán de reunir las siguientes características:

- Los vehículos de las rutas de los diferentes lotes que cuenten con pasajeros/as de movilidad reducida y/o usuarios/as en sillas de ruedas, deberán dotar al vehículo de rampa motorizada o elevador.
- Para los vehículos que transporten sillas de ruedas, debe existir una superficie libre de asientos con capacidad para alojar al número de pasajeros/as que viajan en silla de ruedas.
- En la superficie destinada a las sillas de ruedas no podrá existir ningún escalón ni cualquier otro obstáculo. El espacio que se acondicione para dichos viajeros/as, será tal que viajen en sentido de la marcha, nunca en posición transversal a ella.
- La superficie de alojamiento para cada usuario/a de silla de ruedas, ha de tener unas dimensiones mínimas de: longitud de 1.200 milímetros y anchura de 700 milímetros.
- El vehículo dispondrá de un dispositivo de anclaje para cada silla de ruedas, que soporte los esfuerzos de tracción, torsión y flexión a que pueda exponerse la silla de ruedas, así como los movimientos de traslación y giro.
- Los/as pasajeros/as deberán disponer de un cinturón de seguridad, que nunca se considerará como componente activo del anclaje de la silla de ruedas.
- Todos los asientos serán individualizados, contando además con cinturones de seguridad.
- La puerta de acceso tendrá un dispositivo de enclavamiento que impedirá el cierre fortuito durante la operación de entrada/salida. Su sistema de apertura será de corredera o abatible de eje vertical, con un ángulo mínimo de apertura de 90°.

- Sistema de aire acondicionado (frío/calor).
- Reposacabezas en todos los asientos. La persona viajando en su silla de ruedas deberá apoyar espalda y cabeza en un respaldo o mampara almohadillada.
- El piso del vehículo será no deslizante tanto en seco como en mojado.
- Escalón de acceso con huella antideslizante y no inferior a 230 mm de fondo, que no sobresalga y resale, de color amarillo en escalones (fluorescentes y resistentes)
- Pasillo lo suficientemente ancho para transitar simultáneamente persona usuaria y personal acompañante, sin escalones interiores ni elementos que pudieren dificultar el movimiento interior por el vehículo o el acceso a los asientos.
- Asideros en la puerta lateral para facilitar el acceso
- Teléfono móvil, dispositivo o sistema de comunicación que permita la comunicación inmediata con la Dirección del centro y la familia de las personas usuarias en caso de producirse cualquier tipo de incidencia.

En cualquier momento durante la vigencia del contrato el Órgano de Contratación podrá requerir al transportista que hubiere resultado adjudicatario la presentación de una nueva relación de vehículos actualizada, pasando ésta a sustituir a la presentada en el momento de la licitación.

Los vehículos que realicen el transporte objeto de esta contratación no rebasarán la antigüedad de dieciséis años, contados desde su primera matriculación y encontrarse identificados mientras realicen el servicio de que se trate, mediante distintivo que permita la inmediata identificación de la clase y características del transporte al que están referidos.

Los distintivos habrán de conservarse en todo momento en condiciones de perfecta visibilidad, siendo responsable de su efectiva colocación y conservación el transportista.

Todos los gastos ordinarios y extraordinarios para el mantenimiento de los vehículos correrán a cargo del adjudicatario.

5. SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD

El adjudicatario viene obligado a **informar** al Responsable del contrato, en el mismo día en que se produzca, **sobre cualquier incidencia significativa** que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida

El Responsable del contrato realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos.

Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar con tal fin, el adjudicatario deberá remitirle anualmente, y dentro del primer trimestre del año, una **Memoria Técnica del desarrollo del servicio**.

Los vehículos que presten los servicios del contrato deberán **disponer de hojas de reclamaciones**, de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación. En estas hojas, los usuarios o sus familiares podrán formular sus quejas. La información sobre la existencia de estas hojas deberá figurar en lugar visible del interior del vehículo.

Por cada reclamación que se formule, la empresa adjudicataria remitirá una copia al Responsable del contrato.

En el caso de que se presenten reclamaciones en formato diferente al citado antes, la copia de éstas se tramitará siguiendo el mismo procedimiento.

El adjudicatario elaborará un **cuestionario que recoja información sobre variables de interés asociadas a la calidad del servicio**, que trasladará con carácter anual a las personas usuarias o sus familiares de referencia.

Los resultados de la encuesta serán comunicados al Responsable del contrato, a los efectos de evaluar el servicio que se contrata y posibilidades de mejora en futuras licitaciones.

6. OTRAS CONDICIONES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

6.1 El adjudicatario facilitará al Responsable del contrato la identidad de las personas responsables de llevar a cabo los servicios contratados (conductores/as y acompañantes).

El responsable del contrato facilitará, a su vez, junto al listado de personas usuarias, aquellos datos que se consideren de interés para una mejor atención y cuidado de las mismas.

6.2 El adjudicatario deberá uniformar por su cuenta, conforme a lo dispuesto en la normativa de seguridad vial vigente, a todo el personal que preste el servicio, debiendo ir previsto permanentemente de un distintivo de identificación, colocado en lugar visible.

6.3 El servicio de transporte diario se considerará finalizado cuando todas las personas usuarias hayan sido recogidas por sus familiares o por quienes dispongan de la correspondiente autorización.

De no encontrarse el familiar o persona de contacto en la parada a la hora prevista, con un margen de espera que no deberá sobrepasar los cinco minutos, la persona usuaria quedará a cargo del personal de acompañamiento hasta contactar con la familia o con el responsable del contrato, que indicará la manera de proceder.

6.4 Todos los vehículos adscritos a la prestación del servicio estarán dotados de dispositivos que permitan la comunicación inmediata con el Responsable del contrato o persona de contacto de las personas usuarias ante cualquier incidencia.

6.5 Durante la prestación del servicio de transporte objeto del presente contrato no podrá en ningún caso transportarse mayor número de viajeros/as a los permitidos por las plazas del vehículo, ni permitir el acceso al vehículo de personas diferentes a las previstas en el presente contrato.

6.6 En la realización del transporte objeto del presente contrato el adjudicatario habrá de mantener el vehículo en óptimas condiciones de higiene y limpieza, así como el correcto funcionamiento de todos los elementos del interior del vehículo, en especial los que se encuentren en contacto directo con los usuarios, tales como ventanillas, asientos, calefacción, cinturón de seguridad, etc.

Igualmente habrá de mantenerse en todo momento la mayor consideración en el trato con los/as pasajeros/as.

6.7 Cuando la incorporación de usuarios/as al servicio pudiera suponer una adaptación de los espacios del vehículo (+/- espacios para sillas de ruedas, o número de asientos), la empresa dispondrá de un plazo máximo de 15 días para su adaptación, estando obligada a la continuidad del servicio en las mismas condiciones económicas anteriores.

6.8 El adjudicatario deberá asumir las condiciones del contrato durante su vigencia así como las modificaciones que se consideren necesarias y consustanciales al servicio de transporte, en los términos previstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares y del presente pliego de prescripciones técnicas.

6.9 En la realización del transporte objeto de esta contratación, el transportista habrá de cumplir la totalidad de los requisitos de seguridad que pudieran hallarse genérica o específicamente previstos o que pudieran aprobarse durante la vigencia del contrato en normas estatales, autonómicas y locales que resulten de aplicación. Asimismo, el transportista se obliga a no conducir él mismo en inferioridad de condiciones físicas y/o psíquicas.

6.10 Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros Organismos de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, el Órgano de Contratación podrá ejercer de forma directa la inspección, vigilancia y control del cumplimiento por el adjudicatario de las condiciones del Contrato

Oviedo, 15 de mayo de 2017

Jefa de sección de contratación administrativa

Fdo.: Lucia Arboleya Mendez

ESTABLECIMIENTOS
RESIDENCIALES
PARA ANCIANOS
DE ASTURIAS