

ANEXO Nº 3.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO SERVICIOS DE TRANSPORTE NO SANITARIO PARA LOS PACIENTES BENEFICIARIOS/AS DE LA ASISTENCIA SANITARIA DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 276, EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA”.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Transporte no sanitario para los trabajadores, accidentados o de cualquier otra razón sanitaria asimilada, pertenecientes a las empresas asociadas a Egarsat Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 276 (en adelante, EGARSAT), y a los trabajadores autónomos adheridos con cobertura por contingencias profesionales cuya situación clínica no precisa de ayuda técnico-sanitario en ruta según prescripción médica y por tanto no les impide el desplazamiento en medios ordinarios de transporte y, que por indicación de los servicios médicos de Egarsat, se considera que existe una imposibilidad para desplazarse en medios de transporte propios y ordinarios públicos colectivos.

La presente licitación comprende cuatro lotes coincidiendo con las provincias de la Comunidad Autónoma de Cataluña en las que Egarsat realiza el mayor ámbito de actuación. Los lotes son los siguientes:

Lote 1	Barcelona
Lote 2	Girona
Lote 3	Lleida
Lote 4	Tarragona

1.1.- Ámbito Geográfico de los Distintos Lotes

A continuación, se relacionan los centros asistenciales y delegaciones administrativas que Egarsat dispone y donde se originaran la mayoría de los servicios. El proveedor cubrirá los servicios originados en la provincia del lote al que se presente.

LOTE 1 PROVINCIA DE BARCELONA	
Ciudad	Dirección
Abrera	C/ Progrés, 28 nave 4, Polígono Industrial Sant Ermengol II
Badalona	C/ Juli Garreta, 4-6
Barcelona	C/ Josep Pla nº 2, Edif. B. Local 3-4
Barcelona	Avda. Josep Tarradellas 20-30
Castellar del Vallès	C/ Berguedà, 43 (Ctro. Servicios) Pol. Ind. Pla de la Bruguera
Cornella de Llobregat	Avda. Maresme, 33Edif. World Trade Center Almeda Park 1
Granollers	C/ Girona, 34
Hospital Egarsat Sant Honorat	Avda. del Tibidabo, nº 20
Manresa	C/ Carrasco i Formiguera, 36
Mataró	Plaça d'Espanya. 6-7

Mollet del Valles	Rambla Pompeu Fabra, 3
Rubí	Passeig de les Torres, 55
Sabadell	C/ Illa, 45-51
Sant Cugat del Valles	Avda. Roquetes, 63-65 Edificio B Planta 1
Sant Quirze del Valles	C/ Vallcorba, 5 -7
Terrassa	C/ Garcia Humet, 40
Vic	C/ Gurb, 102
Viladecans	Passeig de la Marina, nº 9

LOTE 2 PROVINCIA DE GIRONA	
Ciudad	Dirección
Girona	Calle Santa Eugenia, nº 11
Figueres	Plaça Josep Tarradellas, s/n
Sant Feliu de Guíxols	C/ Girona, 164

LOTE 3 PROVINCIA DE LLEIDA	
Ciudad	Dirección
Lleida	Calle Santa Eugenia, nº 11

LOTE 4 PROVINCIA DE TARRAGONA	
Ciudad	Dirección
Tarragona	Rambla Nova, 127 Entresol 1ª

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

Los traslados solicitados por Egarsat serán para recibir asistencia sanitaria (consultas, pruebas, tratamientos de rehabilitación, cirugías...) en los centros asistenciales ambulatorios de Egarsat, Hospital EGARSAT y/o centros concertados, centros de otras Mutuas Colaboradoras con Seguridad Social o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia.

La finalidad del servicio es cubrir el transporte no sanitario, programado y no programado de la población protegida por Egarsat. El licitador deberá poner a disposición del servicio objeto del contrato los medios materiales para la ejecución del mismo.

2.3.- Modalidades de traslado

Las modalidades de traslado podrán ser:

Según el ámbito geográfico:

- 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.

Según el tiempo de programación:

- Programado: Traslado del que se tiene conocimiento y puede preverse su realización,

transcurriendo un intervalo de tiempo de DOCE (12) horas o más desde la solicitud hasta la ejecución del servicio.

- No programado: Traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, transcurriendo un plazo inferior de DOCE (12) horas desde la tramitación de la solicitud del traslado y la ejecución del servicio.

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

Según el número de personas de cada traslado:

- Individual: Traslado de una persona.
- Colectivo: Traslado de diversas personas simultáneamente (siempre con autorización previa de Egarsat)

Según la frecuencia de traslado:

- Esporádico: será aquel traslado que, aun siendo programado, no conlleva traslados sucesivos y periódicos del paciente.
- Recurrente: conlleva una programación previa y el paciente será trasladado periódicamente conforme a un calendario establecido.

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

La empresa adjudicataria, además de los traslados especificados con anterioridad, estará obligada a efectuar cualquier otro traslado solicitado por Egarsat.

2.4.- Horario

El horario de prestación de cualquier servicio será habitualmente de 07:00 horas a 21:00 horas de lunes a viernes, pudiendo existir la necesidad de prestar servicios fuera del horario indicado, fines de semana y/o festivos.

2.5.- Vehículos

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 concierto, 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 Egarsat 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 Egarsat.
- 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 Egarsat.

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 Egarsat (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 mejor oferta deberá disponer para la prestación del servicio según al lote que se presente de, como mínimo:

Lote 1	Barcelona	Cien (100) vehículo/s para el traslado de personas que cumpla con los requisitos exigibles
Lote 2	Girona	Diez (10) vehículo/s para el traslado de personas que cumpla con los requisitos exigibles

Lote 3	Lleida	Diez (10) vehículo/s para el traslado de personas que cumpla con los requisitos exigibles
Lote 4	Tarragona	Diez (10) vehículo/s para el traslado de personas que cumpla 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 por el licitador cuya oferta resulte ser la mejor oferta, de la efectiva disposición de los mismos. Dicho compromiso se integrará en el contrato y se establece con carácter de obligación esencial del contrato, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en adelante, LCSP.

La empresa que resulte adjudicataria asumirá la obligación de proporcionar, en caso de avería, o de surgir la necesidad de prestarse un servicio de 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 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.

La empresa que resulte adjudicataria asumirá la obligación de proporcionar, en caso de avería, o de surgir la necesidad de prestarse un servicio de 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 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 la Mutua, por avería o por necesidad expuesta, se viera obligada a realizarlo con recursos ajenos, la empresa adjudicataria será responsable directamente de su abono, sin perjuicio de que la tramitación y gestión de los mismos haya podido realizarse por parte de Egarsat.

2.6.- Interlocución única

El adjudicatario deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único para Egarsat, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

La persona encargada de la coordinación y que garantizará el buen curso de la prestación del contrato, gestión de las incidencias, reuniones de seguimiento presenciales o telemáticas, disponible en horario de oficina: de 9:00h a 17:00h de lunes a viernes (días laborables), accesible a través de teléfono móvil e e-mail.

Cualquier incidencia comunicada al responsable de contrato debe tener una respuesta inferior a 4 horas, y una resolución en un plazo máximo de 7 días naturales.

2.7.- Personal necesario.

Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales suficientes y adecuados para la prestación del servicio concertado. 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 la Mutua 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). Egarsat 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 en el plazo previsto para su realización, el adjudicatario se obliga a suplir dicha ausencia en un plazo máximo de 60 minutos. Dicha sustitución no conllevará coste alguno para Egarsat.

La Mutua 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.

También podrá requerir de la 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 adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para la Mutua, 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 la Mutua; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a la Mutua responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la 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 la Mutua.

Es responsabilidad de la 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.

La Mutua, 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 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 adjudicataria de ello y, en especial, de que haya recibido la formación necesaria para ello y, sin que la misma pueda afectar o interfiera 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 la Mutua.

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

2.8.- Tarifas de precios

- ✧ **Trayectos Urbanos:** el precio máximo detallado en el Modelo de Oferta Económica incluye únicamente un trayecto, en caso de ida y vuelta se facturaría ese precio multiplicado por dos. Estos trayectos no incluirán nunca “espera” salvo en excepciones, solicitadas por Egarsat, por tratarse de casos que deban atenderse de manera especial.
- ✧ **Trayectos Interurbanos:** el precio máximo detallado en el Modelo de Oferta Económica incluye trayecto de ida y vuelta y peajes si los hubiera.
- ✧ **Hora de espera:** el precio máximo será de 18,19 euros (IVA excluido).
- ✧ **Colectivo (+ 1 persona por trayecto) (Sólo Lote 1 Provincia de Barcelona)** el precio máximo detallado será de 4,00 euros (IVA excluido). Esta tarifa se aplicará si en el mismo vehículo se incluye más de un paciente, se aplicará por cada uno de los pacientes, sólo se aplicará en los trayectos ofertados con precio cerrado.
- ✧ **Otros trayectos:** El adjudicatario aplicará el nomenclátor de tarifas públicas estipuladas para el transporte público de viajeros para cada tipología de vehículo que en cada momento estipulen los Organismos Oficiales Competentes. A las tarifas de transporte no sanitario se les aplicará el IVA correspondiente (10%) o el que corresponda según la legislación vigente a aplicar. Cuando por indicaciones de Egarsat se trasladen varios trabajadores de forma conjunta en un mismo vehículo, solo 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 servicios considerados de forma individual.

El volumen de servicios estimado por lote es el indicado en el Modelo de Oferta Económica. Esta estimación de los servicios sirve de orientación para que los licitadores puedan formular su proposición económica, sin que esta información sea vinculante para EGARSAT.

2.9.- Pago

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

2.10.- Consideraciones Generales

En todos los transportes, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, autovías o autopistas, cuyo gasto estará incluido en los precios ofertados por el adjudicatario.

Se prohíbe expresamente durante los desplazamientos objeto de este pliego el traslado de terceros no autorizados previamente por Egarsat. En el caso que en la hoja de petición 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.

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, el adjudicatario deberá comunicar de forma inmediata con el solicitante del servicio de Egarsat, 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.

Si por causa no imputable a Egarsat, 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 Egarsat.

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

En el caso de que la vuelta de un traslado se haga en vacío, únicamente se abonará el viaje de vuelta si la distancia recorrida entre la dirección origen del traslado y la dirección destino es

superior a 100 km.

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.

En los casos que Egarsat 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 este caso, el licitador lo deberá justificar indicando en el Formulario de Control: "Paciente no disponible" y firmado por el conductor del vehículo.

En caso de que el trabajador no se persone, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a Egarsat.

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

El adjudicatario 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).

3. LEGISLACIÓN A APLICAR DE CARÁCTER TÉCNICO

Independientemente de lo expuesto a continuación, el contrato se hallará bajo la legislación vigente en cada momento del sector del transporte terrestre.

- ✓ Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- ✓ Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

4. FUNCIONAMIENTO DE SERVICIO

Las solicitudes de los servicios los realizará única y exclusivamente el personal autorizado por Egarsat a través de una “autorización” que contendrá los siguientes datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario:

- ✧ Nº de episodio (facilitado por Egarsat).
- ✧ Fecha de solicitud del traslado.
- ✧ Datos del proveedor.
- ✧ Datos del paciente (Nombre y Apellidos, NIF y teléfono).
- ✧ Datos del traslado:
 - Fecha de realización del traslado
 - Origen y destino
 - Hora de llegada a destino
 - Ida y/o vuelta
- ✧ Observaciones

Los itinerarios de cada ruta serán variables, adaptándose a las localidades y domicilios de residencia de los trabajadores. Por ello, el adjudicatario 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, no podrán ser recogidos ni dejados en lugares distintos al origen o destino indicados por Egarsat. Las demoras serán comunicadas al interlocutor de la Mutua a la mayor brevedad posible.

Egarsat se reserva el derecho de poder solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor. Asimismo, en ningún caso, el adjudicatario 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.

3.1. Tiempos de realización de los servicios

- ✧ *Servicios programados:*

El servicio programado deberá prestarse de forma que el trabajador llegue al centro asistencial, hospital o localización indicada en la solicitud, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos a la hora indicada.

El tiempo de espera del trabajador para ser recogido del centro médico, asistencial o localización no podrá ser superior a los 30 minutos.

- ✧ *Servicios no programados:*

El servicio no programado deberá prestarse de forma que el trabajador llegue al centro

asistencial, hospital o localización indicada en la solicitud, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos a la hora indicada.

En el caso de los servicios no programados urgentes, el servicio deberá realizarse en el plazo máximo de 30 minutos, desde el momento en que se haya realizado la petición.

3.2.- Informes de seguimiento de actividad

A petición de Egarsat la empresa adjudicataria deberá poder generar estadísticas e informes periódicos relativos a:

- ✧ Información general del número de trabajadores, traslados realizados...
- ✧ Actividad actual e histórica.
- ✧ Facturación.
- ✧ Gestión (cumplimiento de tiempos de espera, horas de recogida, incidencias...)

3.3.- Inspección del servicio y evaluación de la calidad.

Egarsat 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.

El personal de Egarsat podrá realizar una evaluación de la calidad del servicio en cualquier momento de la vigencia del contrato, valorando los siguientes indicadores y parámetros:

- ✧ Indicadores respecto del vehículo, equipamiento y personal:
 - o Vehículos en mal estado de conservación o sucios: SI/NO
 - o Equipamiento de los vehículos incompleto o en mal estado: SI/NO.
 - o Incumplimiento legislación medioambiental: SI/NO.
- ✧ Indicadores respecto al servicio:
 - o Retrasos en la recogida de pacientes: < 0,2%.
 - o No seguimiento de las instrucciones del personal de Egarsat: <0,2%.
 - o Recorridos no ajustados al trayecto más corto hacia el destino: <0,2%.
 - o Trato de pacientes y acompañantes incorrecto: <0,2%.

Al efecto del cálculo de los indicadores respecto al servicio, el porcentaje será el resultado de dividir el número de reclamaciones escritas entre el número de servicios, no pudiendo superarse, en ningún caso, el porcentaje del 0,2 % establecido en los casos precedentes.

4.- FACTURACION

Las empresas adjudicatarias deberán adjuntar a la factura la relación de pacientes que se les ha prestado el servicio (preferiblemente en Excel), este se remitirá mediante correo electrónico al Departamento de Facturación Sanitaria de Egarsat. El listado deberá contener los siguientes datos:

- Apellidos y nombre del paciente.
- Nº Episodio / Nº de Contingencia
- Fecha en que se realizó el servicio.
- El recorrido, los Km, el tiempo de espera en su caso, y el importe.
- Especificar si es ida y vuelta, o solo ida o vuelta.
- Diferenciar si es servicio urbano o interurbano.

También se adjuntará a la factura una copia de todas las autorizaciones médicas remitidas por Egarsat en relación a los servicios a facturar. No se abonará los servicios que no esté autorizados por Egarsat y haya errores de emisión.

El incumplimiento de alguno o todos los requisitos mencionados, supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Las empresas adjudicatarias facturarán a mes vencido, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, los servicios efectuados, **las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico.**

Las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico. Los requisitos y sistema de envío de las facturas para su adecuada tramitación se detallan a continuación:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Facturae 3.2 ó 3.2.1
- Para su elaboración en dicho formato, si no dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el siguiente enlace:

<http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas electrónicamente
- Indicar la Mutua como destinatario de la factura con los siguientes códigos:
- Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

- Enviar la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Factura Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es/> o mediante la conexión automática entre su sistema informático y dicho portal.

Firmado digitalmente por Pere Tomeu Deulofeu

TOMEU DEULOFEU
PEDRO - 46517449H

Firmado digitalmente por TOMEU
DEULOFEU PEDRO - 46517449H
Fecha: 2022.10.25 12:47:00
+02'00'