



**PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE MENSAJERÍA URGENTE EN LA  
COMUNIDAD DE MADRID PARA IFEMA MADRID  
EXP.- 22/054 – 2000020308**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, abril de 2022**

## ÍNDICE

1. OBJETO DEL SERVICIO.....	3
2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS .....	3
3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.....	6
4. SEGUIMIENTO DE LOS ENVÍOS .....	8
5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN .....	8
6. MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
7. POLITICA DE MEDIOAMBIENTE .....	9
8. PERSONA DE CONTACTO.....	10
ANEXO I DETALLE DE LAS DIRECCIONES Y CERTÁMENES IFEMA .....	11

## 1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto del contrato es la prestación de los Servicios de Mensajería Urgente en la Comunidad de Madrid para IFEMA MADRID.

El servicio consiste en el envío urgente de sobres y paquetes, que generan las Direcciones centrales y Grupos FERIALES, con entrega en mano en direcciones de la Comunidad de Madrid.

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.-

### 2.1. ALCANCE DEL SERVICIO.-

La previsión del tipo y número total de servicios que se solicitarán bajo demanda, durante el periodo de contratación, son los que se detallan a continuación:

SERVICIO	CANTIDAD	KM	TIEMPO DE ESPERA (EN MINUTOS)
Moto	500	1.500	600
Furgoneta	175	1.000	200
Furgón con trampilla	10	200	200

De esta previsión de unidades se realizarán pedidos parciales según las necesidades de la actividad ferial de IFEMA MADRID.

Las cifras indicadas son una estimación del número de servicios, kilómetros y tiempos de espera que se prevé realizar durante el periodo de contratación, basados en experiencias de años anteriores. Dicha estimación estará sometida a los márgenes legales establecidos.

### 2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El adjudicatario deberá prestar los siguientes servicios solicitados bajo demanda:

- Moto
- Furgoneta
- Furgón carrozado con trampilla

Para facilitar la labor del adjudicatario, la petición de los servicios se centralizará desde el Departamento de Logística de IFEMA MADRID, contactando con el servicio de Atención al cliente del adjudicatario, vía telefónica o correo electrónico, aunque, de forma esporádica, se podrá solicitar el servicio desde el resto de Direcciones y Certámenes de IFEMA.

En el Anexo I del presente pliego técnico se adjunta el detalle de las Direcciones y Certámenes de IFEMA.

Los servicios se solicitarán, principalmente, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 19:00 h.

a) Servicio de Moto

Servicio solicitado para el envío de sobres y paquetes de tamaño reducido, con unas medidas máximas de 40 x 30 x 30 cm. (largo x ancho x alto) y con un peso inferior a 5 Kg.

b) Servicio de Furgoneta

Cuando los envíos superen las medidas permitidas para el transporte en moto, se utilizará el servicio de furgoneta. El peso máximo del envío a transportar en este tipo de servicio será de 350 Kg., con unas medidas máximas de 1,20 x 0,80 x 0,80 m. (largo x ancho x alto).

c) Servicio de Furgón carrozado con trampilla

Se solicitará de forma ocasional para servicios especiales de transporte de mercancía de volumen y peso elevado. En este caso, se trata generalmente de palets o de elementos que por sus medidas no puedan ser transportados en furgoneta.

Con carácter general, los envíos se recogerán en el Recinto Ferial, Avenida del Partenón 5 (28042 Madrid), en el Edificio Central de Oficinas, aunque se podrán solicitar recogidas en otras direcciones de la Comunidad de Madrid. En estos casos, se aplicarán las mismas tarifas que para las recogidas en el Recinto Ferial.

Se aplicarán las siguientes condiciones:

➤ Envíos correspondientes al código postal 280 (85% de los servicios):

- El servicio de recogida en IFEMA será considerado como una dirección dentro del código 280, sin facturar kilometraje.
- En los envíos a direcciones comprendidas en estos códigos postales no se facturará kilometraje, incluidos los servicios que se efectúen entre el cinturón de la M-30 y la M-40.

➤ Envíos no incluidos en código postal 280 (15% de los servicios):

- El servicio de recogida en IFEMA será considerado como una dirección dentro del código 280, sin facturar kilometraje.
- En los envíos que se soliciten a direcciones de estos códigos postales se facturará kilometraje, según la estimación indicada en el apartado anterior.

Para el cálculo del Kilometraje se aplicarán las distancias establecidas por la Conserjería de Transportes de la Comunidad de Madrid, desde la Puerta del Sol a las poblaciones de destino.

### **2.3 PLAZO DE ENTREGA.-**

Al tratarse de un servicio urgente, los envíos de moto y furgoneta deberán quedar entregados en destino en los siguientes tiempos:

- Los envíos correspondientes al código postal 280, el plazo máximo de entregas será de 2 horas desde el momento de la solicitud del servicio.
- Para envíos no incluidos en el código postal 280, el plazo máximo de entrega será de 2 horas y 30 minutos, también desde el momento de su solicitud.

En ocasiones puntuales, IFEMA MADRID solicitará el retorno del albarán original firmado por el destinatario o una copia del mismo por e-mail, debiéndose entregar con la mayor brevedad posible. IFEMA MADRID considera como óptimo el plazo de una hora desde la finalización del servicio para los casos de mayor urgencia.

#### **2.4 DATOS A FACILITAR EN LA SOLICITUD DEL SERVICIO.-**

A continuación, se detallan los datos que se facilitarán en las solicitudes de los servicios:

- Número de cuenta de cliente y código interno de la Dirección o Certamen que solicita el servicio (asignados por IFEMA MADRID y detallados en el Anexo).
- Tipo de servicio: Moto, Furgoneta o Furgón con trampilla.
- Dirección de recogida y de entrega.
- Horario de entrega.
- Número de teléfono del destinatario.
- Requerimiento de gestión con tiempo de espera y retorno de la documentación a IFEMA MADRID, en caso de que fuera necesario.

#### **2.5 TIEMPO DE ESPERA.-**

Con carácter general, los servicios solicitados no requerirán de tiempo de espera, estimándose en un 5% de los mismos en los que el mensajero deberá esperar para recoger un envío. En los envíos en los que se produzca, se aplicará a partir de los primeros 15 minutos.

Para facturar un tiempo de espera, se deberá justificar mediante el albarán firmado por parte del receptor del envío en el que se acredite dicha espera.

#### **2.6 SERVICIOS CON GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN.-**

En ocasiones puntuales se podrá solicitar la gestión de documentación, principalmente en:

- Bancos: entrega de cheques, debiendo gestionar el acuse de recibo de la entrega y el retorno del mismo a IFEMA MADRID.
- Juzgados: entrega de documentación, en la que se requiere el acuse de recibo.

Se estima que este servicio se requerirá en 10 ocasiones al año.

### **3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.-**

#### **3.1 HORARIO DE SERVICIO.-**

Los servicios se solicitarán, principalmente, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 19:00 h.

Servicio fuera del horario indicado y en fin de semana/festivos

Aunque se trata de un servicio minoritario, para el que se solicitará presupuesto específico, los ofertantes deberán disponer de servicio fuera del horario mencionado y en fin de semana/festivos.

Este servicio se solicitará con un preaviso de 2 h. de lunes a viernes y en el caso de que se trate de fines de semana y festivo, se notificará antes de las 13:00 h., del último día hábil anterior.

A continuación, se indica los días y horarios a los que afecta:

- Lunes a viernes de 19:00 a 21:00 h.
- Sábados, domingos y festivos de 9:00 a 21:00 h.

A modo de ejemplo, en el mes de febrero, se solicitó un servicio de furgoneta para la recogida y entrega dentro del código postal 280, en los siguientes días y horarios:

- Servicio de sábado a martes con recogida en IFEMA a las 19:00h. y entrega en destino antes de las 21:00 h.

El licitador considerado como mejor oferta deberá incluir dentro de la solvencia técnica a presentar una declaración responsable en la que ratifiquen que disponen de servicio fuera de horario y en fin de semana/festivos. La disposición de este requisito será indispensable para la ejecución de los trabajos, con lo que no serán admitidas las propuestas que no lo cumplan.

### **3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.-**

El licitador considerado como mejor oferta deberá incluir dentro de la solvencia técnica a presentar una declaración responsable en la que ratifiquen que disponen de un servicio de Atención al Cliente con la estructura suficiente (personas, líneas de teléfono dedicadas al servicio y horario en días laborables), para desempeñar los siguientes cometidos:

- ♦ Centralizar las incidencias que se produzcan.
- ♦ En los envíos que requieran de un seguimiento especial deberá comunicar la entrega en el momento que se produzca, al departamento de Logística de IFEMA MADRID. Se trata aproximadamente de un 2% de nuestras solicitudes.
- ♦ Informar de los tiempos de espera, en los servicios que no requieran de gestión, en el caso de que este se produzca.

### **3.3 PERSONA DE CONTACTO.-**

El adjudicatario deberá disponer de una persona responsable asignada a IFEMA MADRID, para tratar cualquier cuestión relacionada con el servicio.

### **3.4 INCIDENCIAS DE LOS ENVÍOS.-**

Se considerará como incidencia la ausencia del destinatario, domicilio incorrecto, etc., o cualquier otro tipo de incidente que se produzca, como accidentes o percances del medio de transporte o personal que transporta el envío, robo, rotura o pérdida de la totalidad o parte de un envío, etc.

**Procedimiento a cumplir en caso de incidencia:**

El primer paso será contactar con el destinatario vía teléfono, para concretar la entrega o, en caso de dirección incorrecta o cambio de domicilio, conocer los datos correctos y avisar al departamento de Logística de IFEMA MADRID, por la misma vía.

De no solucionarse la misma, el adjudicatario deberá actuar de la siguiente manera:

a) Ausencia del destinatario:

Se informará al departamento de Logística, vía telefónica.

En ningún caso, se entregará el envío en otro lugar que no sea la dirección del destinatario, como vecinos, portería, etc., salvo autorización expresa por parte de IFEMA.

b) Cambio de domicilio o dirección incorrecta:

Se retendrá la expedición hasta que se confirme la dirección o un teléfono de contacto correctos.

c) Robo, rotura o pérdida de un envío

La persona de contacto asignada por el adjudicatario deberá informar al departamento de Logística, vía telefónica, del estado del envío.

### **3.5 CLIENTES INTERNOS.-**

IFEMA cuenta en la actualidad con 74 clientes internos, certámenes y Direcciones centrales, de los que necesita conocer el detalle de facturación, por lo que el adjudicatario deberá asignar un código a cada uno de los mismos.

En el anexo se detalla la relación actual de clientes internos y el código interno asignado por IFEMA MADRID a cada uno de ellos.

### **3.6 UNIFORMIDAD DEL PERSONAL.-**

El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio debidamente uniformado.

## **4. SEGUIMIENTO DE LOS ENVÍOS.-**

IFEMA MADRID tiene la necesidad de conocer en tiempo real el estado de sus expediciones, debiendo poder verificar si se han entregado en destino o si por el contrario existe una incidencia y el motivo de la misma.

Por esta razón, los ofertantes deberán disponer de herramientas informáticas que permitan el seguimiento y control del estado de las expediciones, vía web.

## **5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN.-**

El adjudicatario deberá facilitar un informe de facturación mensual. El informe se podrá emitir directamente desde la aplicación informática del proveedor o, en caso de no disponer de la misma, mediante el envío de un archivo en formato Excel al departamento de Logística de IFEMA MADRID, vía correo electrónico, en el que se detalle los

envíos realizados cada mes. Una vez revisado, IFEMA MADRID comunicará su aceptación o disconformidad.

Los datos del servicio que deberán figurar en dicho informe serán los siguientes:

- Fecha en la que solicita el servicio.
- Dirección o certamen solicitante.
- Datos del destinatario.
- Número de albarán.
- Tipo de servicio solicitado: Moto, Furgoneta o Furgón con trampa
- Kilometraje y tiempo de espera, en los casos que proceda
- Importe individual de cada envío
- Resumen del número de envíos y coste por Dirección o certamen solicitante

Se deberá detallar el importe correspondiente para cada servicio.

## **6. MEDIOS TÉCNICOS Y MEDIOS HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

### **6.1 Requisitos Técnicos y humanos.-**

Los ofertantes deberán contar con los recursos informáticos y medios técnicos y humanos, suficientes para la realización del servicio, que garanticen la correcta prestación del mismo en los términos detallados en el presente pliego de condiciones.

### **6.2 Seguimiento de las expediciones.-**

Se deberá disponer de una aplicación informática que permita el seguimiento de la trazabilidad y consulta del estado de los envíos vía Internet, según se indica en el Punto 4 SEGUIMIENTO DE LOS ENVÍOS.

La disposición de este requisito técnico será indispensable para la ejecución del servicio, con lo que no serán admitidas las propuestas que no lo cumplan. La disposición tendrá carácter mínimo y obligatorio.

## **7. POLITICA DE MEDIOAMBIENTE.-**

A continuación, se detallan los apartados en los que el adjudicatario deberá cumplir con el Medioambiente:

- Procurar la reducción de emisiones de CO2 u otros gases contaminantes a la atmósfera.
- Seleccionar siempre el tamaño de vehículo a utilizar, de manera que sea adecuado a su carga.
- Los vehículos utilizarán neumáticos de baja resistencia a la rodadura (letras A o B) y estarán correctamente hinchados.
- Planificar rutas de manera que se seleccionen aquellas que supongan menos kilómetros recorridos y que supongan menos tiempo de espera.
- Reducir la velocidad durante el transporte.

Apartados de obligado cumplimiento:

- Respetar la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Los residuos peligrosos y no peligrosos que genere como consecuencia de su actividad, los gestionará conforme a lo establecido en la ley 22/2011 y RD 553/2020.
- La utilización de vehículos adecuadamente mantenidos (ITV y mantenimientos periódicos al día).

## **8. PERSONA DE CONTACTO.-**

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma: [https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia\\_Licitadores.pdf](https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf)

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Jara Mora

Tlfno.+34 91 722 57 33 / 91 722 53 55

**ANEXO I – DETALLE DE DIRECCIONES Y CERTÁMENES DE IFEMA MADRID**

DIRECCIÓN/CERTAMEN		DIRECCIÓN/CERTAMEN	
1	DIRECCIÓN DE CALIDAD Y RSC	38	GENERA
2	DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN	39	IBERZOO + PROPET
3	DIRECCION DE COMPRAS	40	INTERSICOP
4	DIRECCIÓN DE COMUNICACION Y MARKETING	41	INTERGIFT
5	DIRECCION DE CONVENCIONES	42	JUVENALIA
6	DIRECCION DE DESARROLLO DE NEGOCIO	43	LIBER
7	DIRECCION DE EXPANSION INTERNACIONAL	44	MADRIDJOYA
8	DIRECCION DE PERSONAS, CALIDAD Y RSC	45	MADRID CAR EXPERIENCE
9	DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES	46	MADRID GAMES WEEK
10	DIRECCIÓN DE NEGOCIO FERIA	47	MARCA
11	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y AUTOPROTECCIÓN	48	MATELEC
12	DIRECCIÓN DE SERVICIOS FERIALES	49	MEAT ATTRACTION
13	DIRECCION ECONOMICA FINANCIERA	50	MERCEDES BENZ-FASHION WEEK MADRID
14	DIRECCION GENERAL	51	MOMAD
15	DIRECCIÓN TÉCNICA	52	MOTORTEC MADRID
16	DIRECCIÓN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	53	MULAFEST
17	ANTIK PASSION ALMONEDA	54	ORGANIC FOOD
18	ANTIK PASSION ALMONEDA NAVIDAD	55	1001 BODAS
19	ARCOLISBOA	56	PRESIDENCIA EJECUTIVA
20	ARCOMADRID	57	PRODUCCION
21	BISUTEX	58	PROMOGIFT
22	BIT EXPERIENCE/BIT AUDIOVISUAL	59	SALÓN LOOK
23	100 X 100 MASCOTA	60	SALÓN VEHÍCULO OCASIÓN
24	CONSTRUTEC/BIMEXPO/VETECO/ ARCHISTONE	61	SECRETARIA GENERAL
25	CLIMATIZACION Y REFRIGERACION	62	SEMANA DE LA EDUCACION
26	DIGICOM	63	SERVIFEMA
27	ESTAMPA	64	SICUR
28	EXPODENTAL	65	SIMO EDUCACIÓN
29	EXPODENTAL SCIENTIFIC CONGRESS	66	SMART DOORS
30	EXPOFRANQUICIA	67	SPAIN SKILLS
31	EXPO OPTICA	68	TECMA/SRR
32	FIAA	69	TECNOVA PISCINAS
33	FITUR	70	TESORERIA
34	FERIARTE	71	TRAFIC
35	FRUIT ATTRACTION	72	VETECO
36	GAMERGY JUNIO	73	VIVE LA MOTO
37	GAMERGY DICIEMBRE	74	WORLD DOG SHOW