

**SERVICIO DE MENSAJERÍA URGENTE EN LA
COMUNIDAD DE MADRID PARA IFEMA MADRID
EXP.- 26/048- SP 2000027844**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, marzo de 2026**

ÍNDICE

| | |
|--|--------|
| 1. OBJETO DEL SERVICIO | 3 |
| 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS | 3 |
| 2.1 ALCANCE DEL SERVICIO | 3 |
| 2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO | 3 |
| 2.3 PLAZOS DE ENTREGA..... | 5 |
| 2.4 DATOS A FACILITAR EN LA SOLICITUD DEL SERVICIO | 5 |
| 2.5 TIEMPOS DE ESPERA | 6 |
| 2.6 SERVICIOS CON GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN..... | 6 |
| 3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO..... | 6 |
| 3.1 HORARIO DEL SERVICIO | 6 |
| 3.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | 7 |
| 3.3 PERSONA DE CONTACTO..... | 7 |
| 3.4 INCIDENCIA DE LOS ENVÍOS | 7 |
| 3.4.1 PROCEDIMIENTO A CUMPLIR EN CASO DE INCIDENCIA | 8 |
| 3.5 UNIFORMIDAD DEL PERSONAL | 8 |
| 4. SEGUIMIENTO DE LOS ENVÍOS | 8 |
| 5. INFORME MENSUAL DE FACTURACIÓN..... | 9 |
| 6. MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ... | 9 |
| 6.1 REQUISITOS TÉCNICOS Y HUMANOS | 9 |
| 6.2 SEGUIMIENTO DE LAS EXPEDICIONES | 9 |
| 7. POLITICA DE MEDIO AMBIENTE | 10 |
| 8. PERSONA DE CONTACTO | 10 |
| ANEXO I - RELACIÓN DE CERTÁMENES Y DIRECCIONES CENTRALES | 11 |

1. OBJETO DEL SERVICIO. -

Contratación del servicio de los Servicios de Mensajería Urgente en la Comunidad de Madrid, según las necesidades de IFEMA MADRID.

El servicio consiste en el envío 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 número total de servicios que se solicitarán bajo demanda para dos años de contratación, son los que se detallan a continuación:

| SERVICIO | CANTIDAD | KM | TIEMPO DE ESPERA (EN MINUTOS) |
|----------------------|----------|-------|-------------------------------|
| Moto | 600 | 3.500 | 500 |
| Furgoneta | 350 | 1.000 | 300 |
| Furgón con trampilla | 30 | 600 | 500 |

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 de 2 años, basadas 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:

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.

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 las Direcciones y Certámenes de IFEMA.

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. -

Se trata de un servicio urgente, de moto y furgoneta, por lo que los envíos deberán quedar entregados en destino en los siguientes tiempos:

- Envíos correspondientes al código postal 280: el plazo máximo de entrega será de 2 horas desde el momento de la solicitud del servicio.
- Envíos no incluidos en el código postal 280: el plazo máximo de entrega será de 2 horas y 30 minutos 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 I).
- 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.

El 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 5 ocasiones al año.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO. -

3.1 HORARIO DEL SERVICIO. -

Los servicios se deberán prestar 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.

El adjudicatario deberá disponer 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.

El adjudicatario 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 adjudicatario deberá disponer 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 y notificar las mismas al departamento de Logística de IFEMA MADRID.

- ♦ 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.
- ♦ Remitir los comprobantes de entrega en los casos en los que no se pueda acceder a su visualización.

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 INCIDENCIA 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, percances del medio de transporte o personal que transporta el envío, robo, rotura, extravío 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 por teléfono al departamento de Logística (se facilitarán los teléfonos y personas de contacto al adjudicatario).

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 UNIFORMIDAD DEL PERSONAL. -

El personal de la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio debidamente uniformado, de forma que se identifique la empresa a la que pertenece.

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 junto con la factura.

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 facilitando el número de pedido, o disconformidad, en este caso se procederá a revisar el detalle por ambas partes.

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 trampilla
- 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.

En el Anexo I se detalla la relación de certámenes y direcciones centrales y el código interno asignado por IFEMA MADRID a cada uno de ellos.

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 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

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:

Andrea Olea / Dulce Pardillos

Tlfno.+34 699 28 07 25

ANEXO I

RELACIÓN DE CERTÁMENES Y DIRECCIONES CENTRALES DE IFEMA

RELACIÓN DE CENTROS GESTORES DE IFEMA

| | | | |
|----|---|----|-------------------------------------|
| 1 | DIRECCIÓN DE CALIDAD Y RSC | 34 | GENERA |
| 2 | DIRECCIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN | 35 | GLOBAL MOBILITY CALL |
| 3 | DIRECCIÓN DE COMPRAS | 36 | IBERZOO + PROPET |
| 4 | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN | 37 | INTERGIFT |
| 5 | DIRECCIÓN DE CONVENCIONES | 38 | INTERSICOP |
| 6 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE NEGOCIO | 39 | LIBER |
| 7 | DIRECCIÓN DE EXPANSIÓN INTERNACIONAL | 40 | MADRIDJOYA |
| 8 | DIRECCIÓN DE MARKETING | 41 | MADRID CAR EXPERIENCE |
| 9 | DIRECCIÓN DE NEGOCIO FERIA | 42 | MADRID TURISMO |
| 10 | DIRECCIÓN DE PERSONAS | 43 | MARCA |
| 11 | DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN DE EVENTOS | 44 | MATELEC |
| 12 | DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES | 45 | MEAT ATTRACCIÓN |
| 13 | DIRECCIÓN ECONÓMICA FINANCIERA | 46 | MERCEDES BENZ - FASHION WEEK MADRID |
| 14 | DIRECCIÓN TÉCNICA | 47 | MOMAD |
| 15 | DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN | 48 | MOTORTEC MADRID |
| 16 | ANTIK PASSIÓN ALMONEDA | 49 | 100 X 100 MASCOTA |
| 17 | ARCO LISBOA | 50 | ORGANIC FOOD |
| 18 | ARCO MADRID | 51 | PISCIMAD |
| 19 | BISUTEX | 52 | PRESIDENCIA EJECUTIVA |
| 20 | BIT EXPERIENCE /BIT AUDIOVISUAL | 53 | PROMOGIFT |
| 21 | CONSTRUTEC /VETECO /ARCHISTONE | 54 | SALÓN LOOK |
| 22 | CLIMATIZACIÓN Y REFRIGERACIÓN | 55 | SALÓN VEHÍCULO DE OCASIÓN |
| 23 | ESTAMPA | 56 | SECRETARIA GENERAL |
| 24 | EXPODENTAL | 57 | SEMANA DE LA EDUCACIÓN |
| 25 | EXPODENTAL SCIENTIFIC CONGRESS | 58 | SERVIFEMA |
| 26 | EXPOFRANQUICIA | 59 | SICUR |
| 27 | EXPOÓPTICA | 60 | SIMO EDUCACIÓN |
| 28 | FERIARTE | 61 | SMART DOORS |
| 29 | FIAA | 62 | SPAIN SKILLS |
| 30 | FITUR | 63 | TECMA /SRR |
| 31 | FORMULA 1 | 64 | TESORERÍA |
| 32 | FRUIT ATTRACCIÓN | 65 | TRAFIC |
| 33 | GAMERGY | 66 | VICEPRESIDENCIA |