

## 1. Aspectos Generales

El **Contratista**, como mínimo, debe cumplir o estar en capacidad de cumplir con las siguientes Condiciones Técnicas Obligatorias -C.T.O.-, que son las condiciones mínimas requeridas por el **Contratante** para ejecutar el objeto del Contrato, por lo cual, no se aceptarán condiciones técnicas inferiores a las establecidas en este anexo.

## 2. Alcance:

El servicio de Transporte Asistencias Básico (TAB), tendrá el siguiente alcance:

- Disponibilidad las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana.
- Cumplir con todos los protocolos de Bioseguridad y la atención adecuada y oportuna del paciente durante el desplazamiento
- Hacer saber a los usuarios que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, desarrollan su actividad y prestan sus servicios, con plena autonomía científica, técnica y administrativa, con sus propios recursos humanos, técnicos, científicos y administrativos, y con total independencia del **Contratante**.

## 3. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento y en los Términos de Referencia con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

- **Contratista (o Prestador de Servicios o Proveedor):** Es el **Proponente** que presenta Propuesta para participar en la invitación y, luego del proceso de revisión y evaluación de la Propuesta, resulte seleccionado y celebre un Contrato con el **Contratante**.
- **Contratante:** Es la Universidad de Antioquia o **UdeA**.
- **Propuesta:** Es la oferta o proyecto de negocio jurídico presentado por un Proponente a la UdeA y que reúne los requisitos de ser irrevocable y dar lugar al nacimiento del contrato, una vez ha sido aceptada por la UdeA, conforme con el artículo 845 del Código de Comercio.
- **Riesgo:** Es un evento que puede generar efectos positivos o adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del proceso de contratación o en la ejecución de un contrato.
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** Entidades cuyo objeto es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.
- **Prestadores de Servicios de Salud:** Se consideran a Instituciones prestadores de servicios de salud, profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes.

**Anexo 1**  
**Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)**  
**Transporte Asistencial Básico**

- **Transporte Asistencial Básico (TAB):** Es un servicio de transporte especial de paciente en ambulancia con equipo específico de respuesta primordial para el traslado primario, desde el sitio de ocurrencia hasta la institución prestadora de servicio de salud, en el vehículo se encuentra un conductor y un auxiliar de enfermería, se usa cuando el paciente está estable pero su condición física o patología requiere ser traslado con asistencia básica, para recibir tratamiento, acudir a citas médicas, realizarse estudios o exámenes médicos.
- **Trayecto sencillo:** Es el desplazamiento desde el sitio donde inicia el recorrido hasta el sitio destino, sin retorno.
- **Trayecto doble:** Es el desplazamiento desde el sitio donde se inicia el recorrido hasta la zona destino y viceversa. El usuario indicará al **Contratista** la hora en que debe ser recogido, posterior a la atención médica requerida.

#### 4. Condiciones comerciales

**El contratista** debe estar en la capacidad de:

- Estar en la capacidad logística para atender la demanda de servicios solicitada
- Contar con vehículos disponibles para atender las novedades por fallas de vehículos en ruta que impida continuar los desplazamientos; el vehículo de reemplazo deberá tener las mismas o mejores especificaciones técnicas requeridas en la invitación y la atención debe ser en el menor tiempo posible, aclarando que esto no tendrá sobrecostos para el **Contratante**.
- Brindar excelente puntualidad y exactitud en la recogida y traslado de los pasajeros, en especial cuando se trata de atender al personal convenionado.
- Tener un canal único para la recepción y trámite de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), para que los pasajeros puedan denunciar cualquier hecho o actividad irregular que ponga en peligro la seguridad de las personas en la ruta o actos de maltrato físico o verbal por parte del conductor o sus acompañantes
- Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en un tiempo no mayor a 15 días hábiles y las acciones de tratamiento, cuando haya lugar.
- Responder por los daños o pérdidas ocasionadas a las personas y/o bienes transportados en los vehículos de transporte, conforme dispone la ley.
- Tener un servicio de comunicación, sea por telefonía celular o satelital, con los conductores, que permita hacerles seguimiento.

#### 5. Vehículos

**El Contratista** deberá de disponer de vehículos cuyas características técnicas, de comodidad y seguridad mínima se describen en la siguiente tabla:



**Anexo 1  
Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)  
Transporte Asistencial Básico**

<b>Tipo /Características</b>	<b>Ambulancias</b>
Modelo	2014 o superior
Cilindraje	Mínimo 2.500
Tracción	4x2 o 4x4
<b>Condiciones mínimas de seguridad</b>	<p>En el compartimiento del paciente debe tener ventanas con vidrio de seguridad, con visibilidad únicamente de adentro hacia fuera y con dispositivo de martillo o de otro tipo para romperlas, en caso de emergencia.</p> <p>El compartimiento del paciente no debe tener elementos afilados o cortantes.</p> <p>Preferiblemente que tenga frenos con sistema antibloqueo (ABS) y sistema de control de estabilidad o ESP</p> <p>Mínimo 2 airbags frontales y cinturones de seguridad</p>
<b>Combustible</b>	Vehículos a gasolina o diésel
<b>Normativa</b>	<p>Cumplir con las normas técnicas: NTC 1570, NTC 3729</p> <p>En todos los exteriores debe estar la leyenda Ambulancia</p> <p>En los costados y en la parte de atrás del vehículo debe llevar el nombre o logotipo de la empresa y la sigla TAB</p>

3

**Medio de prueba:** Adjuntar con la propuesta económica las fichas técnicas de al menos 2 vehículos en donde se evidencie cada uno de los requisitos anteriores.

**Nota:** En caso de aumento en los servicios de un día durante la ejecución del contrato, por lo cual se deba utilizar vehículos inferiores a los modelos mencionados, El **Contratista** deberá garantizar lo siguiente: Las condiciones mínimas de seguridad, la normativa vigente asociada al tipo de vehículo y entregar al interventor del contrato la revisión mensual del vehículo por parte de un taller mecánico idóneo para la labor, además de la aprobación por parte del interventor.

**Además:**

- Prestar el servicio con vehículo(s) de su propiedad o afiliado(s) a ella; o con vehículos de otras empresas o cooperativas con las que tenga o suscriba convenios de colaboración empresarial. No obstante, sean propios o afiliados, **El Contratista** debe cumplir y hacer cumplir todas las exigencias legales y técnicas establecidas por la ley.
- Todos los vehículos deben tener instalado o en proceso de adquisición un sistema de seguimiento satelital o GPS (tales como: sactrack, rastrack, rastreo, detektor, TN Colombia, entre otros), para lo cual se deberá entregar evidencia.

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 • **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 • **Correo Electrónico:** servicioslogisticos@udea.edu.co • **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín - Colombia



**Anexo 1  
Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)  
Transporte Asistencial Básico**

**Medio de prueba:** Adjuntar con la propuesta económica oficio firmado por el representante legal en donde especifique el sistema de seguimiento satelital o GPS o el proceso de adquisición.

- Los vehículos que se utilicen en el servicio deberán contar con todos los documentos vigentes: Técnico mecánica, SOAT, matrícula, kit de carretera y demás según el tipo de vehículo

**Medio de prueba:** El **Contratista** deberá enviar la documentación cada mes durante la ejecución del contrato de los documentos de los vehículos que prestarán el servicio.

- **El Contratista**, para prevenir lesiones o muertes de los pasajeros por deficiencias en la seguridad de los vehículos, NO acepta automotores que NO cumplan con los estándares de seguridad mínima de la NCAP para Latinoamérica (<http://www.latinncap.com/es/inicio>).

## 6. Normativa

- ✓ **Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002):** Los vehículos y conductores deberán cumplir con lo estipulado en el Código Nacional de Tránsito, en lo relacionado a Kit de carretera, elementos de seguridad. Además de las normas aplicable para el tipo de vehículo
- ✓ **Cumplimiento al programa de salud ocupacional:** Certificación emitida por la ARL donde conste el porcentaje de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST según Resolución 0312 de 2019.
- ✓ **Plan Estratégico de Seguridad Vial (Decreto 2106 de 2019):** El **Contratista** deberá contar con el PESV y el informe de seguimiento que dé cuenta de las acciones realizadas
- ✓ **NTC 3729:** Tipología Vehicular. Ambulancias de transporte terrestre en relación a la ambulancia de transporte asistencial básico
- ✓ **NTC 1570:** Reglamento técnico de cinturones de seguridad
- ✓ **Resolución 3100 de 2019:** Dar cumplimiento a lo relacionado con los servicios de transporte asistencial de pacientes. Estar habilitada para prestar el Servicio Asistencial Básico (TAB).

## 7. Talento Humano

### Coordinador del servicio o contacto:

- Tener al menos una persona que haga las veces de “Coordinador” o “Contacto” y que esté comunicado permanentemente, por cualquier medio, con el interventor que designe El **Contratante** (División de Servicios Logísticos-Transporte de Personas y Bienes) para resolver los problemas e inquietudes que se presenten en las rutas, servicio o facturación.
- Designar un (1) empleado, SIN dedicación exclusiva, responsable de programar los servicios de transporte requeridos por La **UdeA**. Sería responsable, entre otras actividades de las siguientes:  
(i) atender las solicitudes de servicio; (ii) asignar los conductores y vehículos según las

**División de Servicios Logísticos**

**Dirección de Correspondencia:** Calle 70 No. 52-21 • **Apartado Aéreo:** 1226

**Teléfono:** (4) 219 5230 • **Correo Electrónico:** [servicioslogisticos@udea.edu.co](mailto:servicioslogisticos@udea.edu.co) • **Nit:** 890.980.040-8

<http://www.udea.edu.co> • Medellín - Colombia



**Anexo 1  
Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)  
Transporte Asistencial Básico**

necesidades del servicio; (iii) cambiar y/o reemplazar conductores que no puedan prestar el servicio; (vi) Velar por el cumplimiento de todos los servicios que se requieran, ya que, al ser ambulancias, en algunos casos no se puede predecir la necesidad con antelación, (vii) Diligenciar por completo el archivo compartido por La UdeA, en donde se especifican los servicios solicitados y realizados.

- **Medio de prueba:** Se definirán con el Contratista seleccionado.

**Auxiliar**

- La ambulancia del **Contratista**, deberá contar con un auxiliar de enfermería o tecnólogo en atención prehospitalaria, certificado por las entidades correspondientes de Educación.

**Medio de prueba:** Adjuntar con la propuesta económica los certificados de estudio de al menos 2 auxiliares de enfermería o tecnólogo en atención prehospitalaria.

**Conductor:**

- Seleccionar y poner a disposición de **el Contratante**, conductores certificados por el SENA o entidad autorizada, como conductores profesionales; o conductores con experiencia en la conducción de los respectivos tipos de vehículos.
- Los conductores deberán contar con la licencia de conducción vigente, según la categoría exigida para cada vehículo.
- Tener el curso de primeros auxilios vigentes
- Suministrar la dotación mínima a los conductores, tales como: uniforme, carné o escarapela de identificación.
- Verificar que los conductores no tengan antecedentes penales por delitos dolosos
- Garantizar que los conductores **NO TENGAN denuncias o sanciones penales por violencia doméstica o intrafamiliar o violencia contra las mujeres o los niños**. Cuando se tenga conocimiento, por cualquier medio, de que un conductor tiene antecedentes de esta naturaleza, la **UdeA** solicitará el cambio de conductor a la empresa y ésta deberá hacerlo de forma inmediata. Será causal grave de terminación del contrato de prestación de servicio de transporte, no aceptar el cambio del conductor cuando se presenten estas circunstancias.
- Garantizar que los conductores no tengan más de tres (3) sanciones o multas de tránsito, en los últimos 12 meses, por violación leve de las normas de tránsito. **NO** se aceptan conductores con violación grave a las normas de tránsito, porque pueden poner en peligro la vida de los pasajeros y ocasionar daño a las entidades
- Cambiar el conductor, en los siguientes eventos:
  - ✓ Se encuentre en estado de embriaguez o haya consumido alcohol u otra sustancia que perturbe sus funciones psicofísicas que puedan comprometer la conducción.
  - ✓ Se observe visualmente o se detecte mediante pruebas clínicas, que está bajo influencias de sustancias alucinógenas o psicotrópicas.
  - ✓ Cuando se incapacite por enfermedad o accidente para trabajar.
  - ✓ Cuando tenga quejas de los usuarios por: violación de las normas de tránsito; trato descortés o desobligante; ofensas verbales o físicas; insinuaciones o acoso sexual.

**Medio de prueba:** El **Contratista** deberá enviar la documentación cada mes **durante la ejecución** del contrato de los conductores que prestarán el servicio.

## 8. Procedimiento para la solicitud de servicio

- **El Contratista**, compartirá a los usuarios un número de teléfono donde se podrán realizar las solicitudes de servicio, recomendable con servicio de Whatsapp para los usuarios que prefieran este medio.
- **La Contratante** compartirá por medio de Google Drive, un archivo de Excel, configurado para consolidar la información de los servicios de transporte en cuanto a: Solicitud, aprobación y ejecución del servicio

## 9. Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

El **Contratista** debe cumplir con el siguientes ANS

El alcance de las Condiciones Técnicas Obligatorias, específica que se debe contar con disponibilidad las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana.

### **Descuento del valor total de la factura por no prestar un servicio de transporte**

El **Contratista** otorgará a el **Contratante** un descuento del uno por ciento (1%) sobre el valor total de los servicios no atendidos, cuando se compruebe que el usuario no fue atendido, el cual podrá demostrarlo de la siguiente manera:

Correo electrónico al interventor del contrato con pantallazos de:

**Servicios de urgencia:** Los servicios de urgencia, son aquellos que son solicitados para el mismo día o inmediatamente después de realizada la llamada

- al menos 5 llamadas no contestadas **que tuvo como consecuencia la no prestación del servicio.**
- Mensajes no contestados por medio de WhatsApp por parte del proveedor **que tuvo como consecuencia la no prestación del servicio.**

**Servicios solicitados con tiempo:** Servicios de transporte solicitados para día diferente al de la llamada.

- Llamadas no contestas o mensajes antes del servicio que tuvo consecuencia la **no prestación del servicio el día solicitado.**

## 10. Facturación

Para cotizar los valores de los servicios por tipo de trayecto, se debe tener en cuenta:



**Anexo 1  
Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O.)  
Transporte Asistencial Básico**

- Las características de los vehículos que se detallan en el Anexo 1 Condiciones Técnicas Obligatorias (C.T.O)
- Las tarifas de los servicios serán fijos durante la vigencia del contrato.
- **El Contratista**, deberá considerar todos los costos y gastos asociados al servicio requerido, tales como salarios y prestaciones del personal del proceso, mantenimiento de vehículos, consumos de combustibles, peajes, garantías exigidas y todos los demás que tenga establecidos el oferente en su estructura de costos y gastos.

### **11. Espera mínima**

**El Contratista**, deberá garantizar una hora de tiempo de espera como mínimo para el paciente en la Institución Prestadora de Servicios de Salud donde sea atendido el usuario sin cobro, luego podrá cobrar a la institución por hora adicional de espera

### **12. Evaluación del servicio**

**El Contratista** deberá contar con un procedimiento para evaluar el servicio por parte del usuario y entregará cada mes con la facturación el informe de las evaluaciones del servicio realizadas.

Agosto 2021

Vicerrectoría Administrativa  
División de Servicios Logísticos

7