



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE LAVANDERÍA DE 33 CENTROS
ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (3 LOTES)**

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto describir las características técnicas, así como el contenido del servicio de lavandería para 33 Centros adscritos al Organismo Autónomo Agencia Madrileña de Atención Social (en adelante AMAS), Organismo Autónomo Administrativo dependiente de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid.

Este servicio de Lavandería tiene por objeto el PROCESADO de la siguiente ropa:

- Ropa Plana de los 33 Centros que se trasladará hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria para su tratamiento.
- Ropa Personal de los usuarios para las Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero, incluidas la ropa plana “delicada” (ayudas técnicas textiles, almohadas y mantas), que se trasladará hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria para su tratamiento.
- Uniformidad del personal dependiente de la AMAS, para las Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero, que se trasladará hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria para su tratamiento.

CLÁUSULA SEGUNDA. -. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará a los siguientes centros en cuyas direcciones se realizará la recogida de ropa sucia y la entrega de ropa limpia:

LOTE 1

- RM CISNEROS Avda. Ajalvir, 1 28806- Alcalá de Henares
- RM COLMENAR VIEJO Avda. Remedios, 28 28770-Colmenar Viejo
- RM DR. GONZÁLEZ BUENO Ctra. Colmenar, km. 13 28049- Madrid
- RM FRANCISCO DE VITORIA C/ Villamalea, 1 28805- Alcalá de Henares
- RM GASTÓN BAQUERO C/ Francisco Chico Mendes,8, 28108-Alcobendas
- RM GOYA C/ Dr. Esquerdo 26, 28028 Madrid.
- RM LA PAZ C/ Doctor Esquerdo, 44 28007-Madrid
- RM MANOTERAS C/ Oña, 3 28050-Madrid
- RM NUESTRA SRA. DEL CARMEN C/ Canto Blanco, 3 28049-Madrid
- RM SAN FERNANDO C/ Ventura de Argumosa, 4 28830-S. Fdo. de Henares
- RM SAN JOSÉ C/ Trévez, s/n 28041- Madrid
- RM TORRELAGUNA C/ Doctor Manuel Hidalgo Huerta,12- 28180 Torrelaguna



- RM VALLECAS C/ Benjamín Palencia, 25 28038-Madrid

LOTE 2

- RM ALCORCÓN Avda. de Pablo Iglesias, s/n 28922-Alcorcón
- RM ARGANDA DEL REY Dehesa del Carrascal, s/n 28500-Arganda del Rey
- RM GETAFE Avda. Juan Carlos I, 4 28905-Getafe
- RM GRAN RESIDENCIA C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
- RM PARLA C/ Zuloaga, 2 28980- Parla
- RM REINA SOFIA Avda. Noroeste nº9 28232-Las Rozas de Madrid
- RM SAN MARTÍN DE VALDEIGLESIAS C/ San Martín,2-28680-S.Martín de Valdeiglesias
- RM SANTIAGO RUSIÑOL Plaza del Dr. González Bueno 16 28300 Aranjuez Madrid.
- RM VILLAVICIOSA DE ODÓN Paseo Monte de la Villa, s/n Ctra. San Martín de Valdeiglesias, km. 11,200 28670-Villaviciosa de Odón
- RM VISTA ALEGRE C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
- RM NAVALCARNERO C/ Víctimas del Terrorismo, s/n 28600-Navalcarnero

LOTE 3

- CADP DOS DE MAYO C/ Oña, 1 28050-Madrid
- CADP GETAFE C/ Vereda del Camuerzo, 2 Sector III -28905-Getafe
- CADP MIRASIERRA C/ La Masó, 40 28034-Madrid
- CADP REINA SOFÍA C/ San Martín, 13 28680-San Martín de Valdeiglesias
- CO ÁNGEL DE LA GUARDA Avda. Daroca, 60 28017-Madrid
- CO BARAJAS C/ Zaorejas, s/n- Ctra. Barcelona, km. 14 28042-Madrid
- CO CARABANCHEL C/ General Ricardos, 177 28025-Madrid
- CO CIUDAD LINEAL C/ Josefa Valcárcel, 1 28027-Madrid
- CO JUAN DE AUSTRIA C/ Arturo Soria, 12 28027-Madrid

CLÁUSULA TERCERA. - DEFINICIÓN DEL SERVICIO.

3.1.- Tipo de ropa a procesar.

La ropa a procesar será la siguiente:

- Ropa Plana: Es aquella de uso generalizado por los usuarios en habitaciones, comedor, cocina y baños del centro: sábanas, colchas, fundas de almohadas, protectores de colchón, empapadores, toallas de baño y de lavabo, manteles, servilletas, baberos,.....
- Uniformes de los trabajadores: Ropa de trabajo de uso obligatorio para los profesionales que trabajan en el centro, dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social en las Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero.
- Ropa Personal de los usuarios del Centro, o “de forma” y ropa plana “delicada”: Toda la ropa individual de uso de los usuarios las Residencias de Mayores de Goya



y Navalcarnero. Así como la ropa plana “delicada” de estos dos Centros, incluye las ayudas técnicas textiles como son los cinturones de sujeción, chalecos, protectores de barandillas, etc..

3.2.- Tratamiento de la ropa.

3.2.1.- Ropa Plana.

- Recogida de la ropa plana sucia.
- Traslado hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria.
- Clasificación de la ropa.
- Higienización, lavado y desinfección.
- Planchado, doblado y empaquetado.
- Transporte de la ropa limpia.
- Entrega de la ropa limpia.

3.2.2.- Uniformes de los trabajadores (Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero).

- Recogida de la uniformidad sucia.
- Traslado hasta la planta industrial del adjudicatario.
- Clasificación de la ropa.
- Higienización, lavado y desinfección, planchado, doblado y empaquetado.
- Arreglo de las prendas.
- Marcado de la ropa de uniformidad.
- Transporte de la ropa limpia.
- Entrega de ropa limpia.



3.2.3.- Ropa personal de usuarios o de forma y ropa plana “delicada” (Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero):

- Marcado de toda la ropa del usuario al ingreso y realización del inventario de ropa para su trazabilidad.
- Recogida de la ropa sucia.
- Traslado hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria.
- Clasificación de la ropa.
- Higienización, lavado, desinfección, secado, planchado y doblado.
- Arreglo de las prendas.
- Marcado de la nueva ropa que aporte cada usuario y mantenimiento del inventario para su trazabilidad.
- Clasificación e impresión de resguardo de la ropa para su trazabilidad.
- Transporte de la ropa limpia.
- Entrega de la ropa limpia.

CLÁUSULA CUARTA. – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE PROCESADO LAVANDERÍA.

4.1.- Consideraciones Generales.

4.1.1.- Las tareas de manipulación, colocación y pesado, así como las de carga y descarga de las bolsas/sacas, serán realizadas por personal de la empresa adjudicataria, bajo la supervisión del personal designado por la Dirección de cada Centro.

4.1.2.- En general, durante las tareas de recogida de ropa sucia, transporte, manipulado, procesado y entrega de la ropa, se adoptará por la empresa, en todo momento, las medidas necesarias para su óptimo cuidado, no siendo admisibles los extravíos o deterioros de las prendas motivados por deficiencias en cualquiera de las fases que comprenden la prestación global del servicio.

4.1.3.- En el caso de las Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero, en ningún caso y bajo ningún concepto, la empresa adjudicataria podrá unilateralmente retirar del uso o circuito, prenda de ropa de residentes, o ropa plana “delicada” entregada para su lavado, alegando el deterioro natural o accidental de la misma. Deberá proceder al respecto, entregando la ropa limpia a la persona responsable que asigne la Dirección de cada Centro, advirtiéndole de su estado deteriorado e identificando claramente a



quien corresponde dicha prenda.

4.1.4.- La dirección de cada Centro, informará al adjudicatario de las anomalías detectadas, bien sean en el peso, en unidades, o en el estado de conservación de las prendas, colaborando éste estrechamente con cada Centro para la subsanación de las deficiencias observadas. Dichas anomalías, deberán ser subsanadas por el adjudicatario dentro de los 7 días posteriores a su comunicación, debiendo comunicar la subsanación a la dirección del Centro dentro de dicho periodo.

4.1.5.- Con periodicidad mínima trimestral se realizará por el contratista, controles bacteriológicos, cuyos resultados serán comunicados a cada Dirección de cada Centro, para comprobar las condiciones higiénicas de la ropa en sus distintas fases del circuito: recogida, almacenamiento, transporte, lavado.

4.1.6.- El Responsable del contrato por sí mismo o por personas en quién delegue, podrán inspeccionar en cualquier momento las instalaciones y procesos del trabajo, y, en general, el funcionamiento del servicio, verificando el cumplimiento de los Protocolos.

4.2.- Ropa Plana.

4.2.1.- Recogida, de los caros al efecto, de la ropa plana sucia en los puntos determinados por la Dirección de cada Centro. Dichos carros deberán ser pesados e imprimir un tique/albarán donde figurará la fecha y el peso de dicha recogida de ropa plana sucia, dicha actividad se hará por personal de la empresa adjudicataria con la supervisión del personal del Centro.

4.2.2.- Traslado hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria. Se realizará en vehículos acondicionados para este fin, y que puedan ser limpiados y desinfectados adecuadamente tras cada uso. La ropa deberá viajar siempre en carros acondicionados.

4.2.3.- Clasificación de la ropa para su tratamiento de acuerdo con el Protocolo de procesado de ropa plana (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego).

4.2.4.- Higienización, lavado y desinfección para su tratamiento de acuerdo con el Protocolo de procesado de ropa plana (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego)

4.2.5.- Planchado, doblado y empaquetado. El planchado, plegado o doblado, empaquetado y la clasificación de la ropa se hará de acuerdo con los procedimientos descritos en el Protocolo de Tratamiento de la Ropa Plana, tal y como se refleja en la cláusula quinta de este Pliego.

4.2.6. Transporte de la ropa limpia. Se realizará en vehículos acondicionados para este fin, y que puedan ser limpiados y desinfectados adecuadamente tras cada uso.



La ropa deberá moverse siempre en carros acondicionados.

Los elementos destinados al transporte de la ropa contarán con los medios necesarios para evitar que la ropa contenida o transportada, una vez lavada, toque el suelo, arrastre, o roce con ningún elemento externo.

Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimento que haya transportado ropa sucia sin su limpieza y desinfección previa.

4.2.7.- Entrega de la ropa limpia. La ropa limpia plana del Centro deberá ser entregada:

- En carros con ruedas aportados por la empresa adjudicataria y en paquetes con número homogéneo de prendas que faciliten su recuento.
- Presentada de manera que permita revisar correctamente la ropa plegada y en paquetes fácilmente manejables, con un peso nunca superior a 5 Kg.
- El sistema de empaquetado debe suponer el menor impacto ambiental y respetando la normativa vigente sobre medio ambiente.
- Con un grado de humedad máximo de un 2%.
- En el lugar o lugares destinados a tal fin por la Dirección de cada Centro.
- Bajo ningún concepto, será entregada como ropa limpia, ninguna prenda que este deteriorada o presente algún signo que haga interpretar que la prenda no se encuentra totalmente limpia (manchas,...). En todo caso la ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por el responsable de cada centro, será devuelta, no será abonada al adjudicatario y será objeto de nuevo tratamiento a cargo del adjudicatario. Esta devolución generará un albarán negativo que será firmado por el responsable de la empresa que presta el servicio en cada centro.

4.2.8.- El adjudicatario irá guardando diariamente todas las prendas desechadas por rotura, manchas, obsolescencia,...; que serán contabilizadas y mensualmente devueltas a cada centro, las deterioradas como consecuencia de un mal procesado serán pesadas y descontadas en un albarán al efecto y todas ellas serán contabilizadas en cada centro para proceder a su baja y reposición cuando así se estime.

4.2.9.- La ropa plana limpia, a su llegada a las instalaciones de cada Centro, el adjudicatario presentará un albarán donde figurará el peso de la ropa que contiene dicha entrega, descontando la tara de las jaulas o carros. La diferencia de peso de la ropa en sucio y la que se devuelve ese mismo día en limpio de ropa plana, no debe sobrepasar el 14% de merma, descontando las prendas que se han retenido para un tratamiento específico y las devueltas como deterioradas.



4.3.- Uniformes de los trabajadores (Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero).

4.3.1.- Las Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero, cuenta en la actualidad con 63 y 167 de trabajadores respectivamente, a los uniformes de trabajo de los cuales va dirigido el presente servicio. Las prendas a procesar de estos trabajadores son principalmente pijamas (chaqueta y pantalón) de diferentes colores en función de la categoría profesional, chaquetas azules, batas blancas, uniformes del personal de cocina (pantalón y casaca) y uniformes del personal de mantenimiento (pantalón, camisa y chaquetilla).

4.3.2.- Recogida de la uniformidad sucia en los puntos determinados por la Dirección de cada Centro.

4.3.3.- Traslado para su tratamiento a la planta industrial de las instalaciones del contratista. Los carros de ropa sucia deberán ser pesados en la lavandería de cada Centro y se hará por personal de la empresa adjudicataria con la supervisión del personal del Centro.

4.3.4.- Higienización, lavado, desinfección, secado, planchado y doblado de acuerdo con el Protocolo de procesado de ropa de Uniformidad (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego).

4.3.5.- Arreglo de las prendas de uniformidad en mal estado, principalmente, colocación de botones, cintas, elásticos, corchetes, cosido de los dobladillos y de otros descosidos.

4.3.6.- Marcado de la ropa de uniformidad. Marcado con etiquetas identificativas con el nombre o número de personal. Las etiquetas deberán colocarse en todas y cada una de las prendas con un sistema que asegure que no se desprenda fácilmente tras los frecuentes lavados de ropa.

4.3.7. Transporte de la ropa limpia. Se realizará en vehículos acondicionados para este fin, y que puedan ser limpiados y desinfectados adecuadamente tras cada uso.

La ropa deberá moverse siempre en carros acondicionados.

Los elementos destinados al transporte de la ropa contarán con los medios necesarios para evitar que la ropa contenida o transportada, una vez lavada, toque el suelo, arrastre, o roce con ningún elemento externo.

Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimento que haya transportado ropa sucia sin su limpieza y desinfección previa.



4.3.8.- Entrega de la ropa limpia. La ropa de uniformidad del Centro deberá ser entregada:

- En carros con ruedas aportados por la empresa adjudicataria y en paquetes con número homogéneo de prendas que faciliten su recuento.
- Presentada de manera que permita revisar correctamente la ropa plegada y en paquetes fácilmente manejables, con un peso nunca superior a 5 Kg.
- El sistema de empaquetado debe suponer el menor impacto ambiental y respetando la normativa vigente sobre medio ambiente.
- Con un grado de humedad máximo de un 2%.
- En el lugar o lugares destinados a tal fin por la Dirección de cada Centro.
- Bajo ningún concepto, será entregada como ropa limpia, ninguna prenda que este deteriorada o presente algún signo que haga interpretar que la prenda no se encuentra totalmente limpia (manchas,...). En todo caso la ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por el responsable de cada centro, será devuelta, no será abonada al adjudicatario y será objeto de nuevo tratamiento a cargo del adjudicatario. Esta devolución generará un albarán negativo que será firmado por el responsable de la empresa que presta el servicio en cada centro.

4.3.9.- Por cada recogida de ropa sucia de uniformidad, se confeccionará un documento (albarán en el que figurarán los kilogramos de ropa sucia). Con cada entrada de ropa limpia de uniformes, la empresa adjudicataria presentará un albarán en el que figurará el peso de la ropa limpia de uniformes, descontando la tara de las jaulas o carros. La diferencia de peso de la ropa en sucio y la que se devuelve ese mismo día en limpio de uniformes, no debe sobrepasar el 14% de merma, descontando las prendas que se han retenido para un tratamiento específico y las devueltas como deterioradas.

4.4.- Ropa personal de usuarios (Residencias de Mayores de Goya y Navalcarnero).

4.4.1.- Recogida de la ropa sucia en los puntos determinados por la Dirección de cada Centro.

4.4.2.- Traslado hasta la lavandería industrial de la empresa adjudicataria. Se realizará en vehículos acondicionados para este fin, y que puedan ser limpiados y desinfectados adecuadamente tras cada uso. La ropa deberá viajar siempre en carros acondicionados. Los carros de ropa sucia deberán ser pesados en la lavandería del Centro y se hará por personal de la empresa adjudicataria con la supervisión del personal del Centro.

4.4.3.- Clasificación de la ropa en función del tejido, suciedad, etc. para su tratamiento



adecuado de acuerdo con el Protocolo de procesado de ropa usuarios (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego).

4.4.4.- Higienización, lavado, desinfección, secado, planchado y doblado de acuerdo con el Protocolo de procesado de ropa de usuarios (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego). Toda la ropa deberá ser tratada a temperaturas adecuadas a la naturaleza de la prenda, tanto para el lavado, el secado, como para el planchado, que deberá figurar en el Protocolo de procesado de ropa de usuarios (que se establece en la Cláusula Quinta de este Pliego).

4.4.5.- Arreglo de las prendas en mal estado: zurcido, remendado, colocación de botones, cintas, elásticos, cremalleras, corchetes, cosido de los dobladillos y de otros descosidos de la ropa personal y ropa plana “delicada”. La ropa personal de los usuarios y ropa plana “delicada” que se recogiese en mal estado, deberá entregarse en perfectas condiciones, y por tanto, ya zurcidas, con repaso de botones, dobladillos, etc.

4.4.6.- Marcado de la ropa personal de los usuarios con etiquetas identificativas al ingreso de cada residente, así como la ropa nueva que puedan ir adquiriendo los usuarios, previo a su uso, y el remarcado de la ropa en uso que pueda deteriorarse. Estas etiquetas deberán contener un sistema que se pueda leer con aparatos de lectura automatizada. Las etiquetas deberán colocarse en todas y cada una de las prendas de los usuarios con un sistema que asegure que no se desprenda fácilmente tras los frecuentes lavados de ropa.

4.4.7.- Clasificación de la ropa limpia, ésta irá empaquetada individualmente, es decir, un paquete por cada usuario y distinguiendo también por cada una de las plantas/módulos, previamente definidos. Respecto a la clasificación de las ayudas técnicas textiles y ropa plana “delicada”, también se clasificará por plantas/Módulos.

4.4.8. Transporte de la ropa limpia. Se realizará en vehículos acondicionados para este fin, y que puedan ser limpiados y desinfectados adecuadamente tras cada uso.

La ropa deberá moverse siempre en carros acondicionados.

Los elementos destinados al transporte de la ropa contarán con los medios necesarios para evitar que la ropa contenida o transportada, una vez lavada, toque el suelo, arrastre, o roce con ningún elemento externo.

Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimento que haya transportado ropa sucia sin su limpieza y desinfección previa.

4.4.9.- Entrega de la ropa limpia. La ropa de residentes y ropa plana “delicada” de cada Centro deberá ser entregada:

- En carros con ruedas aportados por la empresa adjudicataria y en paquetes como se ha especificado en el punto anterior 4.4.7., que faciliten su recuento.



- Presentada de manera que permita revisar correctamente la ropa plegada y en paquetes fácilmente manejables, con un peso nunca superior a 5 Kg.
- El sistema de empaquetado debe suponer el menor impacto ambiental y respetando la normativa vigente sobre medio ambiente.
- Con un grado de humedad máximo de un 2%.
- En el lugar o lugares destinados a tal fin por la Dirección de cada Centro.
- Bajo ningún concepto, será entregada como ropa limpia, ninguna prenda que este deteriorada o presente algún signo que haga interpretar que la prenda no se encuentra totalmente limpia (manchas,...). En todo caso la ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por el responsable de cada centro, será devuelta, no será abonada al adjudicatario y será objeto de nuevo tratamiento a cargo del adjudicatario. Esta devolución generará un albarán negativo que será firmado por el responsable de la empresa que presta el servicio en cada centro.
- La empresa adjudicataria entregara separada y perfectamente identificadas en paquetes, las piezas de ropa rechazadas que la empresa adjudicataria considere que están deterioradas y deban ser retiradas de uso.

4.4.10.- Respecto a la ropa plana “delicada” (ayudas técnicas textiles, cortinas, mantas y almohadas), se habilitará una “jaula”, donde se recogerá toda la ropa sucia generada durante cada jornada, pesándose antes de su traslado a la planta industrial y generando un albarán donde figuraran los kilos de ropa sucia a procesar. Y una vez devuelta limpia, se volverá a pesar generando otro albarán con dicho resultado. La diferencia de peso de la ropa en sucio y en limpio de dicha ropa, no debe sobrepasar el 14% de merma, descontando las prendas que se han retenido para un tratamiento específico y las devueltas como deterioradas.

4.4.11.- La ropa de usuarios sucia, se habilitará una “jaula” por cada una de las Plantas/módulos, donde se recogerá toda la ropa sucia generada durante cada jornada, que se recogerá en cada centro para su traslado a la planta industrial, se pesa antes de su traslado y se realiza un albarán donde se recoge los pesos de ropa sucia por cada una de las plantas/módulos, con un sumatorio total de los mismos. Y la ropa limpia una vez procesada y transportada al Centro, se vuelve a pesar por plantas/módulos, generándose un nuevo albarán con los kilos parciales y totales de ropa limpia de usuarios. La diferencia de peso de la ropa en sucio y en limpio de dicha ropa, no debe sobrepasar el 14% de merma, descontando las prendas que se han retenido para un tratamiento específico y las devueltas como deterioradas.

4.5.- Trazabilidad.

- Marcaje de la ropa personal: El sistema de marcado de la ropa de los usuarios con etiquetas identificativas debe incluir el nombre y el número identificativo de ropa del



usuario, así como un sistema que se pueda leer con aparatos de lectura automatizada.

Las etiquetas deberán colocarse en todas y cada una de las prendas de los usuarios con un sistema que asegure que no se desprenda fácilmente tras los frecuentes lavados de ropa.

Este marcado deberá de realizarse al ingreso de cada residente, estableciéndose un inventario en la aplicación informática que se establezca para el seguimiento de la trazabilidad con la fecha de su realización, así como cada vez que la familia aporte alguna prenda nueva, actualizándose dicho inventario con la fecha realizada de cada prenda. También debe de remarcarse cuando la marca inicial se haya deteriorado, antes de que esta sea ilegible.

La aplicación informática generará un tiquet con el inventario para el usuario y/o su familia y copia para el centro.

Cuando se traslada la ropa sucia del usuario a la lavandería industrial se realizará una lectura de la misma (identificación de dicha ropa mediante lectura automatizada), consignando la misma a la aplicación dejando constancia de su salida del centro. Una vez procesada esta ropa (lavada, secada, planchada/doblada y colocada en su "paquete" individual del usuario y transportada al centro), se hará una nueva lectura (identificación mediante otra lectura automatizada de dicha ropa), comprobando que está toda la ropa que salió sucia del mismo usuario. Por último, se verificará que la ropa coincide con el inventario del usuario al que pertenece.

Cuando una prenda esté deteriorada, sea detectado en la lavandería o por la familia, o por el personal del centro, esta se remitirá a lavandería industrial donde se retirará el chip de la prenda, se dará de baja del inventario del usuario y devolverá la prenda deteriorada al centro para su posterior entrega al usuario o familiar para que procedan a su reposición.

Ante una baja definitiva de un residente, toda su ropa, será trasladada y comunicada a la lavandería industrial, quien procederá a la retirada de los chips de todas las prendas, dándolas de baja del inventario y haciendo una comprobación del mismo, devolviendo dicha ropa al centro para que sea retirada por el usuario o la familia de éste.

- Marcaje de uniformes del personal de la AMAS. Marcado de con etiquetas identificativas con el nombre o número del profesional. Las etiquetas deberán colocarse en todas y cada una de las prendas con un sistema que asegure que no se desprenda fácilmente tras los frecuentes lavados de ropa.
- Equipos para rastreo de trazabilidad: El adjudicatario deberá suministrar los equipos necesarios para que las etiquetas de la ropa sean leídas mediante escáner u otra tecnología, lo que permita asegurar la identificación de la ropa contenida por centro y módulo si fuese necesario.



CLÁUSULA QUINTA. - PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

El Adjudicatario presentará por escrito al Responsable del Contrato, al menos, los Protocolos y Procedimientos de Trabajo que se mencionan a continuación, en un plazo no superior a 15 días desde la formalización del Contrato. Dichos Protocolos serán revisados por el Responsable del Contrato, quien dará el visto bueno a los mismos, o realizará las modificaciones que estime pertinente para su corrección por parte del Adjudicatario.

Dichos Protocolos y Procedimientos de Trabajo tendrán vigencia durante la duración del contrato, pudiendo ser modificados, en cualquier momento, a instancia del Responsable del Contrato, o a instancia del Adjudicatario, en este último caso con el visto bueno del Responsable del Contrato.

Protocolos y Procedimientos de Trabajo.

5.1.- Protocolo de Limpieza y Desinfección de los vehículos.

El adjudicatario deberá contar con un Protocolo por escrito en el que se describan los procedimientos de trabajo adecuados para la limpieza y desinfección de los vehículos utilizados en el transporte de ropa, que garantice la barrera sanitaria, que debe contener, como mínimo:

- Procedimientos adecuados que garanticen que la ropa limpia y la ropa sucia, no se encuentren simultáneamente en el mismo vehículo, salvo que el mismo albergue compartimentos estancos dedicados tanto a ropa sucia como a limpia, así como salida/entrada independientes.
- Procedimientos de limpieza y desinfección después de cada recogida de ropa sucia, en espacios habilitados especialmente para este fin, en las instalaciones del adjudicatario.
- Instrucciones para asegurar que en el caso de que se utilice el mismo vehículo y compartimento, éste debe ser desinfectado cada vez que se haya transportado ropa sucia.

5.2.- Protocolo de Limpieza y Desinfección de carros.

El adjudicatario deberá contar con un Protocolo por escrito en el que se describan los procedimientos de trabajo adecuados para la limpieza y desinfección de los carros de traslado de la ropa. El adjudicatario tiene la obligación de lavar y desinfectar convenientemente los carros y fundas que hayan sido utilizados para la ropa sucia, antes de volver a utilizarlos con ropa limpia.



5.3.- Protocolo de Procesado de Ropa.

El adjudicatario deberá contar con al menos estos 3 protocolos de procesado de ropa:

- **Protocolo de procesado de ropa plana.**
- **Protocolo de procesado de ropa de usuarios, ayudas técnicas textiles y ropa “delicada”** (Cortinas, Almohadas y Mantas).
- **Protocolo de procesado de uniformes de personal.**

Estos protocolos deberán estar documentados por escrito, en los que se describan los procedimientos de trabajo adecuados para el procesado de la ropa, que deberá contar como mínimo con los siguientes contenidos:

- Los procesos de trabajo, así como la maquinaria y los productos a emplear, que garanticen la perfecta limpieza, higienización y conservación de los tejidos.
- La descripción expresa de los procesos necesarios para tratar la ropa sospechosa de contaminación biológica, que permitan tener una garantía de desinfección de cada tipo de ropa, teniendo en cuenta la naturaleza de los tejidos (por ejemplo, termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas de algodón 100% y a través de cloro para el caso del poliéster).
- Los pasos a seguir para asegurar que no se lava ropa sucia entre la que se encuentran objetos extraños que pudieran ser reclamados por los centros de origen.
- Toda la ropa deberá ser tratada a temperaturas adecuadas a la naturaleza de la prenda, tanto para el lavado, el secado, como para el planchado.
- El servicio demandado exige una garantía de termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100%, y en las de poliéster mediante cloro.
- Para el tratamiento de la ropa se utilizará el sistema de lavado, con entrada de ropa sucia en la zona de sucio de la barrera sanitaria, y salida de ropa tratada por la zona de limpio de la barrera. Este sistema de lavado debe contar con una fase de prelavado para la retirada de restos de materia orgánica de la ropa.
- Indicación de los procesos físicos y químicos que se utilicen para el lavado y desinfección de la ropa, así como las condiciones técnicas de lavado de manera que quede garantizada la asepsia, porcentaje de oxidantes a emplear, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios oxidantes), temperatura, pH del detergente, lejía, u otro método alternativo, etc., pudiendo el Responsable del Contrato, realizar toma de muestras y controles del proceso en cualquier momento y ordenar modificar el mismo si el resultado no fuese satisfactorio.
- La fase de aclarados se realizará en cantidad suficiente de agua y condiciones para



que queden eliminados y neutralizados los restos alcalinos.

- Recogerá el marcaje de las prendas, tanto de la Ropa Plana, como la de Uniformes y Ropa de usuarios, en este último caso también recogerá el procedimiento de la realización del inventario de la “ropa del usuario”, así como la actualización del mismo ante cualquier nueva aportación de ropa por la familia de éste, o bajas del mismo ante retirada y entrega de ropa deteriorada a la familia del usuario.

5.4.- Protocolo de Trazabilidad.

El adjudicatario deberá contar con un Protocolo por escrito en el que se describan los procedimientos de trabajo adecuados para el aseguramiento de la trazabilidad, entendida ésta como “la posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todas las etapas del proceso de tratamiento y distribución de una pieza de ropa”, y que tenga como objetivo principal evitar pérdidas o extravíos de las piezas de ropa.

CLÁUSULA SEXTA- CALENDARIO DEL SERVICIO Y HORARIO.

El Servicio se prestará de lunes a domingo, todos los días del año, en todos los Centros.

Para la entrega de la ropa limpia y la recogida de la ropa sucia, que deberá ser diaria, se consensuará entre el adjudicatario y la dirección del Centro un horario, firmándose entre ambos un documento por escrito donde venga reflejado de manera clara y concisa el mismo.

Los horarios mencionados podrán ser modificados durante la vigencia del contrato a instancia tanto del adjudicatario como de la dirección del Centro, previo consenso y previa comunicación con una antelación mínima de 7 días.

CLÁUSULA SEPTIMA. - INSTALACIONES Y EQUIPOS.

Instalaciones y Equipos de la planta industria de la empresa adjudicataria.

7.1.- Instalaciones.

- Local adecuado: El adjudicatario del contrato dispondrá de un local destinado a Lavandería industrial dotado con las instalaciones y maquinaria que sean necesarias para la prestación del servicio objeto de contrato.
- Barrera sanitaria: La planta de Lavandería dispondrá de las instalaciones necesarias para el cumplimiento de la “barrera sanitaria”, es decir, separación física completa y rigurosa entre zona sucia y zona limpia. Todos los desagües y en general, los contactos directos con el alcantarillado deberán estar en la zona sucia.
- Túnel de lavado: El proceso de lavado, será realizado en túnel de lavado a contracorriente y a través de un conjunto de procesos escalonados como: remojo, prelavado, lavado, desinfección, aclarados y neutralizado, que garantice el perfecto



arrastre y eliminación de la suciedad.

- Espacio físico para la limpieza vehículos: La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico con las instalaciones adecuadas, para la limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el transporte de la ropa.
- Espacio físico para la limpieza de carros: La limpieza y desinfección de los carros de transporte será por cuenta del adjudicatario. La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico con las instalaciones adecuadas, para la limpieza y desinfección de carros utilizados para el traslado de la ropa.

7.2.- Equipos.

- Vehículos: La empresa dispondrá de los vehículos de transporte necesarios para la ejecución del contrato, que reunirán las condiciones apropiadas para el cumplimiento de las exigencias establecidas en este Pliego.
- Equipos de limpieza de vehículos: Equipos adecuados para la limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el traslado de la ropa.

- Carros de transporte: El adjudicatario deberá suministrar todos los carros con ruedas/container suficientes para la recogida de la ropa sucia.

Los carros se encontrarán en todo momento en perfecto estado de mantenimiento, limpieza y desinfección. Para ello, estarán fabricados con materiales susceptibles de limpieza y desinfección, así como resistentes a la corrosión.

La estructura del carro estará adecuada a las necesidades de transporte dentro de las instalaciones de los Centros y, en todo caso, las ruedas serán de un material que amortigüe el ruido que se produce durante el recorrido que hacen los carros dentro del Centro.

Dispondrán de protectores de pared en sus aristas. En el interior, las paredes serán superficies lisas para evitar enganches y roturas de la ropa.

Los carros que hayan transportado ropa sucia deben ser distintos de los que transporten ropa limpia.

- Equipos de limpieza de carros: Equipos adecuados para la limpieza y desinfección de los carros y fundas.
- Sacos y fundas: Los sacos para el transporte y/o fundas de los carros, tanto de la ropa sucia como de la limpia, y los especiales para ropa presuntamente contaminada (con características que permitan su manipulación con las garantías adecuadas para evitar contaminación o de material hidrosoluble de color rojo), también serán suministrados por el adjudicatario, con las reposiciones que sean necesarias.

La Agencia Madrileña de Atención Social se reserva el derecho a comprar bolsas de plástico suficientes para cubrir la demanda en caso de que el adjudicatario no cumpla



con su obligación de reposición de sacas, siendo repercutido el coste en la factura mensual.

El adjudicatario tiene la obligación de lavar y desinfectar convenientemente los carros y fundas que hayan sido utilizados para la ropa sucia, antes de volver a utilizarlos con ropa limpia.

- **Básculas:** El adjudicatario estará obligado a dotar de una báscula a cada uno de los centros, como parte de la prestación del servicio de este contrato, el sistema de pesaje (báscula) más adecuado al volumen de ropa a tratar. Dicha báscula dispondrá de impresora con modelo de albarán para el registro del peso de la ropa. La reposición y mantenimientos necesarios de dicho equipo serán por cuenta del adjudicatario.
- **Equipos para el marcaje y trazabilidad de la ropa:** Software Gestión tratamiento ropa (material necesario para el marcaje de uniformidad y de residentes y resto de material para realizar correctamente la trazabilidad de esta última ropa).

7.3.- Planta de Apoyo

- La empresa adjudicataria deberá disponer de una planta de apoyo para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias, como pueden ser averías de la maquinaria de la planta principal, condiciones climatológicas adversas que dificulten el transporte, falta de suministro de energía, siniestros, etc.
- Dicha planta de apoyo deberá tener las mismas características que las citadas en el punto 7.1 de esta cláusula. Así mismo, debe disponer de capacidad suficiente para prestar el servicio, tanto en volumen como en transporte, en un tiempo máximo de 24 horas.
- Si por las causas anteriores, la empresa contratada tuviera que realizar el tratamiento de la ropa en dicha planta de apoyo, deberá suministrarlos en idénticas condiciones de calidad, tiempo y forma, a las establecidas en este Pliego, sin cargo adicional para la AMAS.

CLÁUSULA OCTAVA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

8.1.- Establecerá una sistemática de trabajo planificado, coordinada con la Dirección de cada uno de los Centros, para conseguir un servicio adecuado a la tipología y características de cada Centro.

8.2.- Garantizará la adecuada limpieza, desinfección, planchado, plegado y reparación de la ropa según se describe en la cláusula quinta; así como el cumplimiento del horario de recogida y entrega de la misma en las condiciones descritas en la cláusula sexta.

8.3.- El adjudicatario será responsable de los fallos de servicio, y responderá económicamente de las prendas que, por tratamiento no adecuado, sufran deterioros, así como de los extravíos.



8.4.- Velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de las medidas de Seguridad e Higiene vigentes en todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados de tratamiento de la ropa.

8.5.- La empresa adjudicataria deberá informar por escrito a la Dirección de cada Centro de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a 24 horas. Y se establecerá un documento de comunicación de incidencias, Anexo I, donde se describirá la incidencia, debiéndose responder la misma en un plazo no superior a 24 horas; dichas comunicaciones se realizarán a través de correo electrónico.

8.6.- En caso de que no pudiera prestar el servicio con normalidad por circunstancias no imputables a la Administración, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para el restablecimiento normal del servicio con la mínima pérdida de tiempo sobre los horarios marcados o, si esto no fuera posible, correr con los gastos del servicio alternativo.

8.7.- Cumplirá las disposiciones legales vigentes de ámbito municipal, autonómico, nacional o comunitario en materia fiscal, laboral, de seguridad social y seguridad, necesarias para el ejercicio del presente contrato.

8.8.- Atenderá al traslado de residuos generados en base a las normas sanitarias establecidas por las autoridades municipales, tanto respecto al emplazamiento al que deben de ser trasladados, como al horario y a los sistemas de evacuación.

8.9.- La empresa adjudicataria será responsable de que su personal que manipula la ropa, cumpla con los conocimientos sobre todo el proceso y las condiciones higiénico-laborales en cuanto a las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante que se empleen en el lavado (agua oxigenada), garantía de enjuagues adecuados y completos (eliminación de vestigios oxidantes), forma de planchado, doblado y empaquetado, teniendo en cuenta en cada uno de los pasos, la separación de tipo de prendas, higiene en el transporte, etc.

8.10.- Tendrá a disposición de los usuarios la hoja oficial de reclamaciones, quedando obligado a dar cuenta a las Direcciones de los Centros, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.

8.11.- Indemnizará los daños que se causen a terceros como consecuencia de las actuaciones en la prestación del servicio.

8.12.- No podrá utilizar el nombre de los Centros, ni de la Agencia Madrileña de Atención Social en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.

8.13.- Cualquier otra causa justificada, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización o compensación alguna, pudiendo optar entre rescindir el contrato o reanudar el servicio con la apertura de los Centros.



8.14.- Los Protocolos y procedimientos de Trabajo descritos en la cláusula quinta del presente Pliego de Prescripciones Técnicas deberán ser presentados en el plazo de 15 días hábiles a partir de la formalización del contrato y deberán contar con el visto bueno del responsable del Contrato.

CLÁUSULA NOVENA - PERSONAL

La empresa deberá contar con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato. En ningún caso ni circunstancia la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la AMAS. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que el AMAS asuma ningún tipo de responsabilidad al respecto.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los operarios con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA DECIMA. - DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO.

La dirección y supervisión de los trabajos corresponde al Responsable del contrato, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio, para éste, cumplir los requerimientos que el Responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta.

El Responsable del contrato podrá dirigir instrucciones al responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos contractuales.

Transcurridos 7 días desde la formalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar al Responsable del contrato, el nombre y apellidos, fax y teléfono móvil disponible en horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, para la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable el único interlocutor con el Responsable del contrato.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto y el Responsable del contrato se reunirán mensualmente con carácter previo a la conformidad mensual de los trabajos realizados, para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, levantando acta de dichas reuniones.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar, sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el



presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, deberá informar por escrito al Responsable del contrato de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a dos días.

Madrid, a 9 de febrero de 2021

EL COORDINADOR DE RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA DE PP.MM. DE LA AMAS

Fdo.: Diego Trinidad Trinidad.

EL COORDINADOR DE CENTROS DE DISCAPACIDAD DE LA AMAS

Fdo: Juan Luis Fernández Fernández

ANEXO I

HOJA DE INCIDENCIAS SOBRE SERVICIO DE LAVANDERÍA CENTROS AMAS



A RELLENAR POR ILUNION

Número de incidencia	Planta/Sede	Gestor	Cuenta	Fecha de alta	Título de incidencia	Gravedad	Estado	F. de resolución

A RELLENAR POR EL CENTRO

Centro	Fecha de incidencia	Tipo de incidencia	Calificación de incidencia	Observaciones	Fecha de comunicación a Ilunion

Seguimiento por el centro de la incidencia

¿Contestada?	Fecha de respuesta	¿Solucionado?	Si no solucionado, propuesta alternativa	Inicio de penalización por el centro	Traslado de la penalización a Coordinación para su gestión

Fecha:

Firma

