



Gerencia Asistencial  
de Atención Primaria  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA PARA LOS CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD**

## CONTENIDO

1.	OBJETO .....	1
1.1	RECOGIDA.....	1
1.2	TRATAMIENTO.....	1
1.3	SEPARACIÓN Y VALIDACIÓN DE RETIRADA .....	2
1.4	CONTROL DE CALIDAD.....	2
1.5	SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN .....	2
1.6	DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA .....	2
1.7	MANTENIMIENTO.....	2
2.	CONDICIONES TÉCNICAS .....	2
2.1	TRAZABILIDAD E IDENTIFICACIÓN DE PRENDAS .....	2
2.2	ACONDICIONADO Y ELEMENTOS DE SOPORTE A LA PRESTACIÓN .....	4
2.3	LICENCIAS Y AUTORIZACIONES.....	4
2.4	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....	4
2.4.1	Identificación de las prendas.....	5
2.4.2	Suministro de materiales.....	5
2.4.3	Recogida por el contratista .....	6
2.4.4	Acondicionamiento y transporte hasta la Central de Lavado .....	7
2.4.5	Desembalado, revisión, clasificación, higienización y preparación para el lavado .....	7
2.5	FRECUENCIA DEL SERVICIO DE RECOGIDA Y ENTREGA. ....	10
2.6	HORARIO DE RESPUESTA DEL CONTRATISTA .....	10
2.7	LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	11
2.8	ALTERNATIVAS ANTE AVERÍAS O PARADAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	11
2.9	GESTIÓN INFORMATIZADA.....	11
2.9.1	GMAO (Gestor de Mantenimiento Asistido por Ordenador).....	11
2.9.2	Control de presencia y rutas.....	12
2.9.3	Software y Aplicativo Web para Gestion de prendas.....	12
2.9.4	Prevención de Riesgos Laborales .....	13
2.10	RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS.....	13
2.10.1	Recursos materiales .....	13
2.10.2	Recursos Humanos .....	13
3.	AUDITORÍAS, INSPECCIÓN y seguimiento del expediente .....	14
3.1	AUDITORÍAS EXTERNAS .....	15
3.2	AUDITORÍAS DEL CONTRATISTA .....	15
3.3	IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, QUEJAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS.....	15

3.4	COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO .....	15
3.5	INFORMACIÓN, DATOS Y PERIODICIDAD .....	16
3.6	FORMACIÓN .....	16
3.7	REQUISITOS EN MATERIA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	16
3.8	MEDIDAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL .....	18
3.9	OPTIMIZACIÓN DE RUTAS .....	19

ANEXO I. LISTADO DE TIPOLOGÍA DE CENTROS Y FRECUENCIAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO Y HORARIOS

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA PARA LOS CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

### 1. OBJETO

El objeto del presente pliego de es establecer prescripciones técnicas del servicio integral de lavandería de carácter general de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, dependiente del Servicio Madrileño de Salud. Y por tanto el objeto es regular y definir el alcance y condiciones de la prestación relativa a la contratación del servicio integral de lavandería para los Centros dependientes de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria (GAAP) del Servicio Madrileño de Salud que, a título exclusivamente informativo, aparecen detallados en el **Anexo I** del presente documento y que tendrá, como objetivo ineludible, la consecución del mejor estado de conservación de sus prendas y elementos susceptibles del servicio, asegurando la total, continua y eficaz desinfección de las mismas, entendiéndose, a efectos de este contrato, por limpieza-desinfección aquella que, además de eliminar la suciedad, contribuya eficazmente a reducir la carga microbiana. Este contrato se contempla como un todo incluido o servicio integral de lavandería.

No obstante, se podrá aumentar un total de 8 centros por lote sin que suponga coste alguno para la GAAP.

Los servicios a los que se refiere el objeto del contrato deberán contemplar las siguientes operaciones:

#### 1.1 RECOGIDA

El adjudicatario deberá recoger la ropa sucia en los puntos habilitados a tal fin en cada centro, atendiendo como mínimo, a las frecuencias establecidas en el **Anexo I**.

#### 1.2 TRATAMIENTO

- Clasificación en sacas y traslado de las prendas a las instalaciones propias de lavandería del contratista respetando circuitos de limpio/sucio.
- Marcado identificativo de las prendas, a través de un sistema/solución de marcaje que permita la gestión integral, la lectura automática y la trazabilidad de cada una de ellas en cada momento del proceso en el que se encuentre la prenda.
- Servicio de lavado, higienización, desinfección, secado, planchado (normal y especial), repaso (cosido, ya sea de botones, cremalleras, dobladillos, enganches de cortinas o cualquier otro remiendo que sea necesario para mantener la vida útil de las prendas, siendo el material empleado a cargo de la empresa adjudicataria), doblado, clasificación, empaquetado y transporte para la entrega de las prendas debidamente identificadas.
- Los productos y procedimientos a emplear serán los adecuados para garantizar las óptimas condiciones de higiene, desinfección y asepsia que requiere este tipo de prendas para instalaciones sanitarias.
- En el servicio se incluye cualquier prenda existente en el centro y que sea susceptible de ser lavada, siendo mayoritariamente ropa plana (sábanas, sabanillas, paños, fundas de almohada y toallas), ropa de forma (batas, pantalones y chaquetillas). En menor cuantía también se tratarán mantas, cortinas de todo tipo, colchas, trapos, camisones, anoraks, forros polares, banderas, camisetas, chalecos, correas, edredones, estores, fundas de colcha, fundas de sofá, sudaderas y cualquier otra prenda de uso común en los centros.

Se entiende por prendas objeto de tratamiento:

- Ropa lisa o plana de cama y aseo.
- Ropa de personal.

- Ropa de paciente.
- Cortinas o estores, fundas o cualquier otro material que se considere susceptible de ser lavado y desinfectado en lavandería.

### **1.3 SEPARACIÓN Y VALIDACIÓN DE RETIRADA**

Se consideran irrecuperables aquellas prendas que, tras el proceso de tratamiento, no se consideren aptas para su incorporación al circulante en uso, según las pautas acordadas con la GAAP, que deberán estar claramente identificadas y propuestas para su retirada. Una vez aceptada dicha propuesta la empresa adjudicataria gestionará su retirada y tratamiento oportuno según el tipo de residuo.

### **1.4 CONTROL DE CALIDAD**

Previo a la entrega de prendas en los centros (humedad, planchado, arreglos, identificación...).

### **1.5 SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN**

De prendas por centro, profesional y artículos.

### **1.6 DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA**

De las prendas limpias en los centros, cumpliendo con la frecuencia mínima y el horario establecido según Anexo I. La entrega incluye la colocación de las prendas por artículos en la ubicación final designada por los centros de salud o asimilables.

### **1.7 MANTENIMIENTO**

Para el perfecto estado de uso y presentación de los carros y vehículos destinados al servicio, incluyendo los elementos puestos a disposición de los centros para la clasificación de prendas (jaulas, sacas...), suministrando y reponiendo todas aquellas que sean necesarias en cada centro.

La prestación del servicio se realizará con la debida fiabilidad y calidad, ajustándose en todo momento a lo ofertado por el contratista y, en todo caso, con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este pliego, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares relativas a esta contratación, de las que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes y respetándose siempre lo dispuesto por la normativa vigente aplicable.

## **2. CONDICIONES TÉCNICAS**

### **2.1 TRAZABILIDAD E IDENTIFICACIÓN DE PRENDAS**

Con el fin de facilitar la entrega y control del vestuario en las bases o centros, cada una de las prendas estará marcada con una etiqueta termosellada por código de usuario, nombre, talla y con un código de barras o sistema QR, en cada una de ellas con el fin de que sea identificable por el usuario. Además, se deberá instalar un chip RFID en cada prenda para un mayor control de la trazabilidad.

Con la etiqueta termosellada y el chip RFID deberá permitir como mínimo:

- Permanentemente, tanto su identificación de forma individual y automática, como disponer de toda la información básica que las identifique de forma inequívoca. Incluirá al menos, el código de usuario, nombre, talla y el centro al que pertenece, con un código de barras o sistema QR, de forma que se pueda tener controlada su trazabilidad, en todo momento, en cada una de las fases en las que se divide el servicio de lavandería, sin perjuicio de que el licitador lo pueda mejorar en la oferta que presente. En el proceso de alta de prenda personalizada, el profesional podrá mostrar su preferencia en identificar su prenda simplemente con un código o, adicionalmente, incluir su nombre y apellidos.

- No se podrá retirar accidental o fortuitamente, debiendo ser resistente y soportar los procesos de lavado industrial, así como al uso que se dé a los uniformes del personal y demás ropa y prendas.
- Debe de contar con un sistema de trazabilidad y lectura de los RFID capaz de garantizar el control y vigilancia de cada una de las piezas puestas en circulación y que engloba la limpieza, pérdida, altas, bajas, vida estimada en ciclos de lavado, número de ciclos de lavado, incidencias, explotación de la información por territorio, por categorías profesionales
- Para la trazabilidad automática RFID deberá contar con un sistema de lectura en las diferentes fases del proceso con el fin de garantizar la trazabilidad del servicio, el sistema será asumido por la empresa adjudicataria, y deberá volcar los datos una aplicación web, donde se deberá poder:
  - Consulta de la dotación de prendas y talla de vestuario asignadas a cada operario.
  - Consulta del nº lavados de cada prenda y operario, por fechas.
  - Consulta de reparaciones realizadas a cada prenda y operario, por fechas.
  - Trabajadores asignados por centro y área funcional.
  - Histórico de entregas realizadas por cada trabajador.
  - Número de prendas entregadas y recogidas cada día de un centro.
  - Número de prendas existentes en el centro.
- El adjudicatario asumirá la gestión del control, la vigilancia y el coste, que contempla:
  - Software, aplicación web, pistolas o lectores necesarios.
  - Etiqueta termosellada y el chip RFID para cada prenda.
  - Proceso de trazabilidad y control sobre las prendas en circuito.
  - Investigación sobre incidencias y disconformidades.
  - Control específico de prendas, y comunicación a GAAP de datos sobre extravíos de piezas y relación con usuarios.
  - Resolución de incidencias urgentes.

Será objeto de valoración el sistema/solución informática y aplicación web para la gestión integral y trazabilidad de las prendas que oferten los licitadores, accesible para todo aquel que designe la Gerencia Asistencial de Atención Primaria (GAAP), de manera que la información que se genere, con motivo del presente contrato, esté disponible en tiempo real para su consulta, tanto a nivel global, como de seguimiento de prendas específicas y, en todo caso, deberá dar cumplimiento a las prescripciones técnicas que, con carácter básico, se enuncian en este pliego.

El contratista dispondrá de un sistema informático de lectura, control y gestión de las operaciones de entrada en el circuito, entregas y recogidas de ropa en los puntos habilitados y de los procesos seguidos durante el tratamiento de las prendas. Este sistema deberá tener implícita la virtualización en su funcionamiento y, además, deberá resultar accesible al responsable del contrato, así como a quien designe para ello la GAAP.

Asimismo, este sistema será compatible e integrable con el sistema GMAO de la Gerencia de Asistencial de Atención Primaria, debiendo asumir el contratista los costes asociados a dicha integración, así como, también, los ajustes, actuaciones, licencias necesarias para su correcto funcionamiento. La empresa adjudicataria colaborará en todo momento en la integración de la prestación del servicio de lavandería con los entornos GMAO.

El contratista, en el momento de la finalización del contrato, deberá entregar a la GAAP toda la información generada sobre el tratamiento de las prendas durante la ejecución del contrato, así como cualquier otro registro o documentación incorporada o gestionada a través del sistema informático aportado por éste.

## 2.2 ACONDICIONADO Y ELEMENTOS DE SOPORTE A LA PRESTACIÓN

De acuerdo con la clasificación de Centros del **Anexo I**, el contratista deberá proceder a la organización con los medios existentes en los centros del sistema de acondicionamiento y elementos de soporte para que favorezcan el correcto funcionamiento de la prestación del servicio. Para ello realizará visitas a cada uno de los centros y realizará las actuaciones oportunas, previo visto bueno de la GAAP, para mejorar la organización de las ubicaciones de la lavandería. Las actuaciones de organización se deberán estar realizadas en el plazo máximo de tres meses desde el inicio del contrato.

Anualmente se revisará dicha organización dejando un parte de trabajo de dicha revisión y documentación fotográfica.

Será común todas las bases definir el sistema de depósito de ropa sucia, pudiendo ser buzones, carros, cajas, sacas...Se valorar la dotación de módulos, casilleros, buzones según lo establecido en los criterios de adjudicación.

### Bases:

#### A. Centros de Salud, PAC y Consultorios Locales

Se organizará la zona existente en cada centro de tal forma que facilite la colocación de prendas, de forma separada, por usuario asistencial. Además, deberá disponer al menos de dos espacios adicionales, rotulados y correctamente dimensionados, para el depósito agregado por parte del contratista de prendas de uniformidad y ropa plana disponible para uso. Será responsabilidad del adjudicatario la correcta organización, rotulación y señalización de la zona, favoreciendo y facilitado a los profesionales su identificación y recogida.

Está incluido en este pliego la entrega las sacas de sucio, ropa no apta (aquella devuelta a la lavandería por falta de calidad para un nuevo tratamiento de limpieza o repaso), bolsas hidrosolubles y bolsas de alta (o similar que se oferte para esta gestión) a disposición de los profesionales para cuando tengan que introducir una prenda personalizada nueva en el circuito.

#### B. Otros

En el **Anexo I** pueden identificarse otras ubicaciones incluidas en la prestación, como almacenes y edificios de Gerencia. En estos casos solo se requerirá dotación de sacas y elementos básicos de la prestación, puesto que la utilización del servicio se estima escasa.

Durante los tres primeros meses de servicio deberán se deberá organizar en todos los centros la zona de entrega y recogida de lavandería conforme a las premisas acordadas con la GAAP previa propuesta de la empresa adjudicataria. No obstante, en caso necesario de traslado de las zonas o redistribución será la empresa adjudicataria quien realice las actuaciones necesarias durante la vigencia del contrato.

## 2.3 LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

El licitador que presente oferta deberá contar con las autorizaciones y licencias administrativas que sean preceptivas para la prestación de este servicio, así como también cumplir con las prescripciones en materia de lavandería sanitaria respetando lo exigido por aquellas.

## 2.4 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

A título indicativo y, considerándose como mínimo exigible, se enumeran las siguientes fases y condiciones mínimas para la prestación del servicio de lavandería. Durante el primer trimestre desde el inicio del contrato, la adjudicataria realizará un estudio de las necesidades del servicio, que será aprobado por la GAAP, donde contemplará una estadística, una justificación del número de prendas en cada centro para la correcta prestación del servicio.



Para los Centros de Salud y Consultorios la empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de que exista una dotación mínima de ropa, incluido el personal eventual, en cada centro acorde al estudio de necesidad realizado por la empresa y aprobado por la GAAP. En caso de necesidad de prendas deberán responsabilizarse de informar a la GAAP con la mayor brevedad posible para su pronta dotación.

Además de lo establecido en el punto anterior, en los Puntos de Atención Continuada (PAC), la empresa adjudicataria contará con un stock anual de ropa para imprevistos consistente en:

- 500 juegos de sábanas 3 piezas 80-90CM (bajera, encimera y fundas de almohada)
- 100 mantas 80-90CM
- 100 batas unisex
- 100 pijamas

#### **FASES:**

En cada una de ellas se asegurará, por parte del contratista, dar cumplimiento a la legislación vigente y las regulaciones correspondientes al control higiénico y sanitario de lavanderías en entorno de actividad sanitaria de aplicación en la Comunidad de Madrid.

##### **2.4.1 Identificación de las prendas**

A partir de la primera recogida que se lleve a cabo en cada uno de los centros, teniendo como base la información prevista en los Anexos del presente pliego, el contratista comenzará a llevar a cabo la identificación, de forma individual y automática, de las prendas. Para ello, el licitador en su oferta y Programa de Trabajo habrá de incluir cuál es la metodología propuesta a seguir, tanto con los profesionales como con los centros, para facilitarles, en esa primera entrega de las prendas sin marcar, la información que le permita llevar a cabo tal marcaje por primera vez (en el caso de los uniformes, indicándose los datos identificativos requeridos para cada prenda). Se parte de que el licitador facilitará bolsas de autocierre serigrafiadas con un formulario tipo que admita la marcación de los datos necesarios para identificar la prenda en el sistema, que se depositarán dentro de la saca correspondiente. Se admitirán propuestas de mejora en el Programa de Trabajo del licitador.

Esta labor de identificación de las prendas, continuará cada vez que, una de ellas entre en el circuito sin estar debidamente identificada/marcada, ya sea porque se trata de prendas que, o bien hasta la fecha no habían entrado en el circuito pese a encontrarse en los centros, o que sean de nueva adquisición por parte de la GAAP o bien aportadas por la empresa.

El plazo máximo para llevar a cabo todo el marcaje e identificación de las prendas es de tres meses, a contar desde el día siguiente al del inicio del contrato, sin perjuicio de todas aquellas prendas de nueva adquisición que se incorporen por la GAAP al circuito. Mensualmente, se informará de la evolución del marcaje de ropa y, a la finalización del plazo indicado, se considerará el volumen de ropa marcada como stock inicial del sistema. Será responsabilidad del contratista informar de la fiabilidad del proceso al personal de los centros para incentivar el uso del servicio.

No obstante, se deberá coordinar con el departamento de suministros de la GAAP para la identificación de la ropa plana nueva incorporada al circuito, en este sentido se podrá usar el método indicado anteriormente, u otro propuesto por la empresa.

A lo largo de la duración del contrato el contratista, mantendrá y actualizará la base de datos relativa a las prendas objeto del presente contrato, que deberá ser accesible, en todo momento, para la GAAP a efectos de su control, así como, también para aquellos que designe ésta a tal efecto.

##### **2.4.2 Suministro de materiales**

Serán competencia del adjudicatario del servicio el suministro, mantenimiento y reposición, según se vayan deteriorando o incrementen las necesidades, de las sacas reutilizables de tela e impermeables.



Serán lavadas y desinfectadas al mismo tiempo que las prendas, debiendo en dicho caso, ir identificadas con las tipologías de uso que se definan “NO APTO”, “SUCIO”...

Está incluida en el precio del expediente la dotación de materiales necesarios para la gestión del servicio, como las bolsas hidrosolubles.

Será competencia del adjudicatario la aportación de carros en número y características correctas para el transporte de ropa limpia y recogida de ropa sucia, según proceda.

También está incluido en el precio de licitación, los chips de identificación, dispositivos de lectura y la ropa para situaciones imprevistas recogido en el apartado 2.4 de este PPT, que la empresa tiene que aportar anualmente.

#### **2.4.3 Recogida por el contratista**

Consiste en la recogida de la ropa sucia, prendas y uniformes usados en los puntos destinados a tal fin en los centros. El contratista deberá contar con los medios técnicos adecuados para el conteo informático de lo que incluye cada recogida, basado en el sistema identificativa mediante RFID de cada prenda, de cara a determinar la relación total de las prendas que serán recogidas cada vez. Asimismo, el contratista deberá asumir y entregar, para cada uno de los centros, la dotación de jaulas, bolsas o sacos, etc., necesarios para la recogida y el traslado de las prendas a tratar.

El sistema informático registrará los códigos que forman parte de la partida a recoger, a efectos de control y trazabilidad del envío, dejando un albarán en el centro, en el cual, se detallará el número, clase, e identificación de las prendas retiradas, quedando expresamente indicado el número de prendas retiradas como “NO APTO”, siendo esta información incorporada a los sistemas de información explotables. En este sentido, se considera prenda “NO APTA” aquella que, tras ser tratada y entregada en el centro, no cumple con el mínimo de calidad exigido y es devuelta para un nuevo tratamiento o repaso.

Por otro lado, para aquellos profesionales que presten servicio en diferentes centros de trabajo, el depósito de las prendas sucias, se podrá realizar, indiferentemente, en cualquier de aquellos centros en los que presten servicio. Sin embargo, el contratista deberá entregar en el centro de referencia asociado a su alta, las prendas que les pertenezcan, independientemente de donde hayan sido recogidas éstas para su limpieza. El centro de referencia de usuario podrá ser modificado por la Dirección del Centro informando debidamente al responsable del contrato.

La recogida de ropa sucia deberá llevarse a cabo en el horario de apertura del centro o de la base, dejando constancia de todo ello en la unidad administrativa del centro y en el sistema informático ofertado.

Existen también Puntos de Atención Continuada (PAC) con horario de asistencia 24 horas que, aun encontrándose la mayoría de ellos dentro de Centros de Salud o Centros de Especialidades, suelen tener una zona de lavandería diferenciada. En estos puntos se suelen generar sabanas, mantas, fundas de almohadas, además de uniformes. La prestación del servicio en estos centros es de gran importancia con lo que la empresa adjudicataria deberá de confirmar que en cada uno de estos puntos tienen la dotación de ropa tanto plana como de forma como suficiente hasta la siguiente recogida, suministrando en caso necesario por imprevisto la ropa necesaria.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de guardia de 8:00h a 23:00h los 7 días a la semana con el fin de subsanar problemas de desabastecimiento u otras incidencias que pudieran surgir.

#### 2.4.4 Acondicionamiento y transporte hasta la Central de Lavado

El contratista colocará las sacas de sucio reservadas para este fin. El transporte de la ropa intracentro se realizará por el adjudicatario quien deberá de poner y dotar a su cargo los medios necesarios, como carros, para su traslado desde el punto de lavandería los vehículos.

El transporte de la ropa extracentro se realizará por el adjudicatario, quien empleará distintos vehículos para la ropa sucia y limpia, o vehículos compartimentados que aseguren las condiciones de higiene en el transporte, no introduciendo ropa limpia en un compartimiento utilizado anteriormente para ropa sucia sin desinfección previa. El transporte se hará mediante vehículos cerrados, limpios y periódicamente desinfectados, preparados específicamente para ese fin. La GAAP recibirá prueba documental de la higienización de vehículos coincidiendo con el informe de actividad remitido para la facturación.

Cada transporte constituye una partida numerada, que irá acompañada del correspondiente albarán de transporte para su entrega y recepción en la Central de Lavado.

Los licitadores deberán describir en su oferta el circuito de transporte, los protocolos que van a aplicar, así como su plan de higiene.

#### 2.4.5 Desembalado, revisión, clasificación, higienización y preparación para el lavado

##### **Desembalado:**

En la Central de Lavado se desembarcarán los contenedores, se desembalarán las bolsas y se registrará nuevamente con la lectura identificativa de cada una de las prendas cuya entrada se produce, contrastándose su resultado con las contenidas en el albarán de transporte, registrando las diferencias que se aprecien, a nivel de prenda individual. La Gerencia tendrá acceso a esta información a través de la aplicación web.

##### **Revisión, clasificación, higienización y preparación para el lavado:**

Un equipo de personas dependientes del contratista del servicio, revisará las prendas recibidas, las agruparán según criterios de tratamiento, higienización y lavado, revisarán las defectuosas, con desperfectos o con suciedad, que impida su tratamiento y las derivarán a un grupo de rechazo, que serán objeto de registro individual y quedará asociado a la expedición a la que pertenecen. Las que no resulten rechazadas pasarán a proceso de lavado, según el programa que resulte aplicable.

Las prendas rechazadas se clasificarán en dos grupos:

a) Las reutilizables: Son las prendas que precisan mantenimiento para conservar una calidad óptima. Estas consistirán en pequeñas operaciones de reparación a través de su servicio de costura, tratamiento y recuperación de prendas. Se repasarán costuras y botones. Todo el material utilizado para este servicio será aportado por la empresa adjudicataria, sin coste adicional. Las cortinas se repasarán y coserán los bajos, en el caso que tengan enganches cosidos a la tela, los trabajos de limpieza de éstas incluirán el cosido y descosido de los citados enganches. Una vez determinado lo necesario, se someterán al proceso de arreglo o compostura, o de limpieza especial que proceda, y se incorporarán al circuito de lavado y posterior utilización normal.

b) Las no reutilizables: Son aquellas que, por su estado, aspecto o deterioro general, a juicio de la empresa, no son aptas para su uso. En este caso, la empresa propondrá, con una periodicidad semanal, la baja de dichas prendas, aportando documentación gráfica, para valoración de baja definitiva y cómputo de las necesidades de reposición por parte de la Gerencia.

Cuando la baja sea aceptada, el contratista dará de baja las prendas del inventario de forma definitiva y procederá a la certificación de la correcta gestión del residuo textil. Se valorarán los

canales establecidos por la empresa licitadora para la reutilización del residuo textil generado en el contrato con fines que reviertan positivamente en las Infraestructuras (ejemplo: elementos para la humanización de espacios), en la Organización (ejemplo: conversión en material reutilizable) o acciones de RSC.

#### **Lavado, desinfección y secado:**

El proceso de lavado se llevará a cabo en instalaciones situadas fuera del recinto de los centros sanitarios que adscriba el contratista a la ejecución del presente contrato, las cuales deberán disponer del equipamiento y maquinaria adecuados, así como de barrera sanitaria que separe las zonas sucias de las limpias y que hayan sido concebidas para uso exclusivo del tratamiento de ropa, además de contar con los procedimientos técnicos, los medios personales formados y experimentados necesarios, los medios técnicos e industriales adecuados y utilizar los productos recomendados para cada proceso.

Al margen de que en el proceso de lavado se cumplan todos los requisitos especificados para lavanderías de ropa sanitaria, se exigirá que exista garantía de termo-desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100 % y, en el resto, además, a través de cloro para el caso de poliéster.

El proceso de lavado de ropa de color se realizará manteniendo, en la limpieza y desinfección, la conservación del color. Las prendas que necesiten tratamiento seco se realizará basándose en dicha técnica. Se deberá mantener en todo momento el porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a emplear en el lavado y garantizar en los aclarados la eliminación de vestigios. Las cortinas se someterán a un proceso de lavado poco agresivo a temperatura media.

Se seleccionarán las prendas por su modalidad y tipo de uso, así como las que requieran un tratamiento específico, como manchas de sangre, de productos sanitarios o de bolígrafo, con el fin de someterlas a tratamiento específico e individualizado.

Con independencia del tipo de maquinaria o procedimientos utilizados en el lavado, se debe garantizar la total desinfección, con inclusión de procedimientos térmicos y/o productos químicos que eviten al máximo la destrucción del tejido. Para ello, el contratista acreditará, mediante certificado de Laboratorio en el que se especifiquen las condiciones, tiempos, condiciones térmicas y dosificación de productos en el lavado, que queda garantizada la total desinfección de la ropa tratada.

El proceso finaliza con el secado de las prendas, debiendo quedar estas exentas de humedad.

#### **Control y revisión de lavado:**

Acabado el proceso de lavado y secado, las prendas deben ser objeto de una revisión en la que se detecte la permanencia de manchas, desperfectos o roturas. Las prendas que presenten estas incidencias serán retiradas del circuito, previo registro en la aplicación informática, siendo calificadas como reutilizables o no reutilizables, según proceda. Si el procedimiento técnico utilizado impide efectuar esta revisión después del secado, se hará en todo caso después del planchado y antes del plegado. Del proceso de revisión y control anterior se dejará constancia de la fecha, hora y empleado del contratista en la aplicación informática, a efectos de seguimiento y trazabilidad.

Adicionalmente, y sin perjuicio del control referenciado en el párrafo anterior y de otros controles que se puedan llevar a cabo durante la ejecución del contrato, la empresa contratista deberá realizar controles bacteriológicos a través de empresas especializadas, al menos, trimestralmente, para comprobar las condiciones higiénicas de la ropa en las distintas fases del circuito, recogida, almacenamiento, transporte, lavado, etc., así como, cuando la ropa sea sospechosa de ser fuente de infección por aparición de algún brote en los centros. En este sentido se deberá establecer un protocolo ante la aparición de cualquier insecto o brotes con el fin de evitar que puedan infectar ropa de otros centros. La empresa adjudicataria deberá tomar las medidas oportunas.

En todo caso, la empresa contratista responderá de todos los deterioros ocasionados en las prendas objeto del presente servicio debido, tanto a un tratamiento inadecuado en el proceso de lavado, como por la maquinaria y, en general, durante la prestación del servicio.

#### **Planchado, plegado y empaquetado:**

Las prendas serán objeto de planchado adecuado a su forma, composición, características y uso, dejando constancia informática, a nivel de cada prenda, de su paso por esta fase. La forma de plegado de las prendas se establecerá en función de las necesidades de los centros y/o almacenamiento que se utilice o de posteriores tratamientos que se puedan aplicar como la esterilización. La prenda estará en condiciones de suministrarse a los centros cuando el proceso de planchado, plegado y empaquetado, en la forma que se determine, haya finalizado.

Aunque en el sistema informático debe obrar toda la información del proceso seguido por una prenda en particular, en las prendas podrán adherirse etiquetas o marcas visibles e identificativas de la prenda o del proceso, lote o partida, todo ello en función de la peculiar y propia solución técnica aportada por el contratista.

En todo caso, el sistema de empaquetado debe suponer el menor impacto ambiental, así como asegurar la protección higiénica y respetar, en todo caso, la normativa vigente sobre medio ambiente. Las prendas de uniformidad serán empaquetadas de forma individualizada por usuario e identificativa de a quién corresponden, de forma que se facilite la entrega y recogida, en cada uno de los centros, por los interesados. Con el objetivo de favorecer el reconocimiento de prendas y minimizar el embalaje empleado se preferirá un único paquete por usuario de prendas personalizadas.

En definitiva, las prendas llegarán de vuelta, en todos los casos, en condiciones de uso inmediato a los usuarios y los centros, sin que precisen ningún otro trabajo de revisión o acondicionamiento.

#### **Entrega por el contratista:**

Consiste en la entrega de los uniformes del personal y demás ropa y prendas, todo ello limpio de acuerdo con las prescripciones del presente pliego, en los puntos destinados a tal fin en los centros, debiéndose registrar la llegada de la expedición y, posteriormente, confirmándose la recepción de cada una de las prendas que la componen.

La ropa, empaquetada, llevará marcada el tipo de prenda, el nº de unidades, fecha, centro sanitario, usuario, así como la identificación de cada prenda individual y cada paquete.

La empresa adjudicataria será la encargada de la colocación y organización de las prendas entregadas, que como mínimo deberá realizarse por tallas y usuario. Se valorará la propuesta realizada por la empresa en su oferta. La propuesta deberá ir orientada a la forma de facilitar su exposición e identificación por los usuarios de los centros, especialmente, de la ropa de uniformidad.

Las prendas no personalizadas se entregarán en paquetes o fajos de 5 o 10 unidades de la misma tipología y medida. Las prendas personalizadas se entregarán agrupadas por código de usuario.

El contratista, en cada uno de los centros, deberá organizar el espacio destinado en cada uno de ellos para la entrega de la ropa limpia. Una vez organizada la instalación previa existente en el centro, quedarán definidas y rotuladas como mínimo dos ubicaciones de entrega de limpio, diferenciando ropa forma y ropa plana, donde el proveedor colocará el stock disponible para uso.

Una vez que el contratista lleva a cabo la entrega de las prendas, según lo señalado anteriormente, podrán llevarse a cabo, por el personal de los centros designado para ello, inspecciones aleatorias para el conteo de las prendas que son entregadas en los centros dejando constancia de su conformidad y de los datos necesarios para la correcta trazabilidad de las prendas.

La correcta revisión de las prendas antes de su llegada al punto de entrega es obligación contractual del contratista de manera que, si las prendas “NO APTAS” son detectadas posteriormente por personal de los centros sanitarios, es síntoma inequívoco de falta de control de calidad en las instalaciones del contratista.

En un mismo centro, parcela o edificio podrán existir varios puntos de entrega y recogida de lavandería, este tipo de situación se produce en los PAC, EDSAD sin que esto suponga un aumento en el precio del contrato.

## 2.5 FRECUENCIA DEL SERVICIO DE RECOGIDA Y ENTREGA.

De forma general, la frecuencia será como mínimo de dos veces por semana para los Puntos Atención Continuada (PAC), centros de salud, y asimilables y una vez a la semana para consultorios locales, en días fijos a acordar. La empresa organizara la prestación del servicio dentro del horario de apertura del centro.

La entrega de la ropa retirada en un servicio deberá ser efectuada en la siguiente entrega programada inmediatamente posterior al día de la retirada, coincidiendo con la periodicidad reflejada por tipología de Centro en el **Anexo I**.

El calendario con las rutas y días designados para el servicio se entregará en la Gerencia de Atención Primaria, Subdirección Técnica de Servicios Generales en los 10 primeros días de vigencia del contrato, dando está el visto bueno a la programación.

Asimismo, dentro del **Anexo I**, se recogen consultorios locales y otros puntos de servicio que por su dispersión geográfica y el horario de apertura se podrá realizar la recogida y retirada en su centro cabecera. Así mismo se identifican en el **Anexo I** otras ubicaciones incluidas en la prestación, como almacenes y edificios de Gerencia donde la utilización del servicio se estima escasa y son ubicaciones con dotación suficiente previa para la gestión de uniformidad y otras prendas. Aparecen marcados con frecuencia de servicio semanal, pudiendo acordarse una menor si la demanda del servicio lo justifica. No obstante, con el fin de mejorar la prestación del servicio se podrá ajustar, cambiar, compensar, entre centros las frecuencias del Anexo I, previa autorización de la GAAP, según las necesidades sin que esto conlleve coste, siempre que no se aumente o disminuya en más de un 1% el número de recogidas. (340 recogidas anuales)

En los Centros de Salud y Consultorio locales la entrega y recogida se realizará los días laborables, en todo su horario de apertura, en el supuesto de que el día que corresponde entregar y retirar ropa sea festivo, el servicio deberá realizarse el día inmediatamente anterior o posterior al señalado. Salvo en los PAC que deberá realizarse el día que toque independientemente de que sea festivo. En todo caso, y con independencia de los festivos, se cumplirá la realización de dos recogidas semanales en los CS y PAC, una en los CL, aplicando la empresa adjudicataria en caso necesario el número de rutas a realizar en el día anterior o posterior al festivo.

## 2.6 HORARIO DE RESPUESTA DEL CONTRATISTA

En horario de 08:00 a 17:00 horas, el director/a del servicio que el contratista haya designado a tal efecto, responderá de las necesidades o incidencias que surjan en el servicio.

Adicionalmente la empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención los 7 días a la semana los 365 días del año, con el fin de subsanar problemas de desabastecimiento u otras incidencias que pudieran surgir, sobre todo en los PAC según lo establecido en el apartado 2.4. La empresa deberá asegurar que los profesionales disponen con las prendas necesarias para el correcto funcionamiento de los centros y en caso de que no sea así deberán tomar las medidas oportunas, para ello dispondrá de un servicio de ruta urgente. El tiempo de respuesta, es decir, tiempo desde que se recibe la petición de



ropa hasta que se entrega el material en cualquier centro dependiente de la GAAP, no podrá ser superior a 4 horas.

## **2.7 LIMPIEZA DE INSTALACIONES Y GESTIÓN DE RESIDUOS**

Los espacios de trabajo deben asegurar que el transporte y los trabajos que se realicen para la prestación de este servicio tienen garantizada y asegurada la barrera sanitaria y el confinamiento de los posibles gérmenes que estén presentes en la ropa sucia, para conseguir:

- La efectiva separación entre zona sucia y limpia en todo momento por el establecimiento de una “barrera sanitaria”.
- La separación clara del personal ocupado en ambas zonas de la lavandería, sin posibilidad de sustitución en una misma sesión de trabajo. Se tomarán las medidas acordes y precisas para impedir la re-contaminación de la ropa ya lavada y desinfectada, tanto durante el proceso de lavado como en su posterior transporte y almacenamiento.

En virtud de lo anterior, el estado de limpieza de las instalaciones y espacios dentro de los centros sanitarios utilizados por el contratista, así como las propias instalaciones de la Central de Lavado y almacén, es un aspecto fundamental del tratamiento y lavado de la ropa y uniformes. Por ello, el contratista debe mantener un correcto estado de limpieza, siendo objeto de control y auditoría por parte de la Gerencia.

El contratista, en el plazo de 15 días, a partir del inicio del contrato, presentará también un Plan de Gestión Integral y Tratamiento de los Residuos que genere en la prestación del servicio, el cual deberá ser aprobado por la Gerencia, incluyendo las modificaciones que crea oportunas acorde a las necesidades del servicio y en base a la normativa legal vigente. En todo caso, el licitador incluirá en su oferta técnica la empresa o empresas con las que gestionará los diferentes tipos de residuos generados y producidos en el servicio.

## **2.8 ALTERNATIVAS ANTE AVERÍAS O PARADAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

El contratista deberá garantizar, en todo momento, la realización del servicio en las condiciones establecidas en los pliegos y en la oferta técnica presentada, en la cual deberá incluir un Plan de Contingencias que aborde los aspectos relativos a ese aseguramiento, contemplando circunstancias como adversidades climatológicas que afecten a la red de comunicaciones por carretera, averías en la Central de Lavado, avería o accidente de los vehículos de transporte, huelga del personal, etc.

En el caso de que, durante la ejecución del contrato, se produjese cualquier tipo de contingencia y las soluciones implementadas, que tuvieran origen en el plan referenciado en el párrafo anterior, se considerasen insuficientes o deficientes por parte de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, ésta quedará facultada para derivar la prestación del servicio a otra entidad, repercutiendo el coste soportado sobre la empresa contratista hasta que ésta se encuentre, nuevamente, en condiciones de prestar el servicio con regularidad y en las condiciones estipuladas.

## **2.9 GESTIÓN INFORMATIZADA**

La GAAP deberá obtener del contratista, mediante la integración de aplicaciones, toda la información relevante que pueda considerar precisa para el conocimiento de las actividades y procesos llevados a cabo en el servicio, siendo obligatorio para el contratista su instalación y mantenimiento en los ordenadores o dispositivos móviles que se requiera, e incluso su integración en los casos que así precise.

### **2.9.1 GMAO (Gestor de Mantenimiento Asistido por Ordenador)**

Actualmente la GAAP gestiona los avisos a través de un GMAO (MANTTEST) donde se establecen las incidencias por parte de los centros, y cualquier otra información que la GAAP considere relevante.

Correrán a cargo del adjudicatario tanto la formación de su personal como los medios técnicos necesarios para la conexión web.

El coste de la licencia de uso del GMAO durante la vigencia del contrato, deberá ser asumido por el adjudicatario, y deberá estar disponible en un plazo de 10 días tras el inicio del contrato.

La empresa recibirá las incidencias creadas por parte de los centros (mantenimiento correctivo) y la no prestación de servicios. El adjudicatario trabajará vía web, abriendo órdenes de trabajo, como paso previo, a partir de la recepción de los avisos, al objeto de ir dejando constancia de las operaciones realizadas, procediendo al cierre de la pertinente orden de trabajo, salvo que no se pueda cerrar la incidencia, en cuyo caso se reflejará el motivo en la orden de trabajo.

La empresa deberá cerrar las órdenes de trabajo presentes en el software indicando quién ha realizado esa orden, el tiempo empleado para la misma así y como la información que estime oportuna. El plazo máximo para el cierre de las órdenes en el GMAO, una vez resueltas, es de 48 horas.

La GAAP, proporcionará los usuarios las claves de acceso y los permisos necesarios.

Se crearán dos tipologías de usuarios:

- Un perfil de usuario encargado del contrato, con acceso a los horarios, así como a los distintos trabajos a realizar, conforme a lo establecido tanto en los pliegos de condiciones, como en su oferta particular. Finalmente, también podrá extraer informes de resultado de los trabajos realizados en los centros.
- Un perfil de usuario operario, que es quien realiza los trabajos correspondientes a las órdenes de trabajo creadas.

Los usuarios por parte de la empresa adjudicataria deberán identificarse adecuadamente en el software, mediante el uso de los usuarios nominales creados, identificativos y específicos de cada uno de ellos.

Las empresas deberán mantener actualizado la información del software, así como las operaciones de mantenimiento en cada lote concreto, en ellos incluidos, actualizando cualquier cambio, con la aprobación por parte de la GAAP.

### **2.9.2 Control de presencia y rutas.**

Para realizar el control de presencia, cada trabajador deberá disponer de un dispositivo móvil con conexión a internet. El dispositivo móvil tendrá capacidad de lectura, NFC, RFID y posicionamiento GPS, a la entrada de cada centro existirá un sistema NCF donde deberá registrar la entrada cada conductor. Desde estos dispositivos se podrá realizar también la gestión de incidencias con foto, los partes de trabajo, y la planificación de los servicios.

El sistema deberá estar totalmente instalado y funcionando, 30 días después de la toma de decisión de la GAAP de la opción elegida, por lo que lo tendrán en cuenta a la hora de presentar las propuestas.

### **2.9.3 Software y Aplicativo Web para Gestion de prendas**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la GAAP un aplicativo web donde se visualice la gestión del servicio descrita en este PPT. Deberá estar alimentado por el sistema de RFID proporcionando la fase de cada una de las prendas, relación de prendas recogidas y entregadas en cada centro.



#### **2.9.4 Prevención de Riesgos Laborales**

La empresa adjudicataria queda obligada al más estricto cumplimiento de la Normativa vigente en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales. A tal fin, realizará antes del comienzo de prestación del servicio, la COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la GAAP, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y con el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo anteriormente citado.

En el ámbito de la coordinación de las actividades empresariales, la empresa facilitará mínimo con un día de antelación los datos del trabajador/es contratados para cualquier prestación de servicio en este expediente en cualquier centro de la Gerencia, junto con los datos y formularios reglados (TC1, TC2, etc.) en soporte electrónico.

El adjudicatario deberá contar con un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, así como con toda normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

La empresa adjudicataria, en cumplimiento del art. 19 del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, deberá acreditar la finalización de la Evaluación Inicial de Riesgos Laborales de su empresa.

El adjudicatario deberá proporcionar a los trabajadores equipos de protección individual frente a aquellos riesgos inherentes a su puesto y actividad de trabajo, así como garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada en materia de prevención de riesgos laborales.

Así mismo, cuando proceda, seguirá las instrucciones contempladas en el Manual de Higiene y Prevención de la Infección de los centros de trabajo y colaborará con los planes de seguridad y emergencia vigentes en los mismos.

### **2.10 RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS**

#### **2.10.1 Recursos materiales**

La entidad contratista contará con el número suficiente de vehículos que garantice la recogida y entrega de la ropa en el tiempo y lugar previstos y conforme a todo lo dispuesto en este Pliego, debiendo contar estos con etiqueta medioambiental ECO (según normativa de la DGT), CERO o equivalente para las zonas donde se requiera dicha etiqueta. La empresa además deberá tramitar cualquier tipo de autorización necesaria para la correcta prestación del servicio.

Será por cuenta del adjudicatario el material y utillaje necesarios y en cantidad suficiente para llevar a cabo todos los procesos relacionados con el servicio objeto del contrato, tales como los sacos para el transporte de la ropa adecuados para la trazabilidad necesaria, chips, lectores, carros móviles para transporte interior, desinfectantes, detergentes, blanqueantes, desincrustantes y cualesquiera otros que fuesen necesarios para dar cumplimiento a todas las obligaciones que se derivan del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los vehículos, materiales y herramientas necesarias para la realización del Servicio objeto del contrato se encuentran incluidos en el mismo y correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

#### **2.10.2 Recursos Humanos**

**Aspectos generales relacionados con el personal:**

El personal del contratista, adscrito a la ejecución del presente contrato, será el adecuado en número, categorías laborales y formación, para cumplir con las funciones relacionadas con el servicio de lavandería que el contratista les encomiende.

En todo caso, este personal no tendrá dependencia laboral, ni de otro tipo, con respecto a la Gerencia, al Servicio Madrileño de Salud, ni generará derecho laboral alguno frente a los centros sanitarios.

El contratista deberá cubrir las vacantes o las bajas, de forma que el servicio no se vea perjudicado. Asimismo, en caso de vacaciones del personal, deberá prever la contratación del personal de refuerzo necesario. El personal de refuerzo, temporal o eventual, que contrate deberá realizar las acciones formativas mínimas que le habiliten para el desempeño de su trabajo en igualdad de habilidades y conocimientos que el personal de plantilla. La GAAP podrá exigir al contratista el cumplimiento de lo establecido en este pliego y establecer penalizaciones según el PCAP en el caso de retrasos, demoras o insuficiencia de medios en los procesos de distribución o recogida de ropa o uniformes.

El contratista vendrá obligado a cumplir y acatar todo lo que regule el Reglamento de Régimen Interno del Servicio Madrileño de Salud, así como a coordinarse en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Planes de Autoprotección, Emergencias y cualquier otro que afecte a los diferentes colectivos de personal que prestan sus servicios en los centros sanitarios.

#### **Otras cuestiones relativas al personal de lavandería:**

##### Director/a del servicio

El contratista dispondrá de la figura del director/a del servicio, que será el/la máximo/a responsable del mismo e interlocutor/a con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria. Su principal cometido será asegurar que la prestación del servicio de lavandería se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos necesarios para cumplir los objetivos previstos.

Asimismo, será responsable del seguimiento del servicio y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato. Por otro lado, será la persona interlocutora con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, debiendo estar disponible en todo momento, facilitando al efecto un número de teléfono específico. Deberá disponer de experiencia, de más de dos años, en la gestión de servicios de lavandería. El contratista está obligado a designar sustituto/a para supuestos de ausencia de dicho responsable, debiendo acreditar los mismos requisitos que los exigidos al titular.

##### Formación

El contratista está obligado a formar a su personal mediante las acciones programadas necesarias.

Todo el personal repartidor deberá haber recibido formación teórica-práctica en las tareas que debe realizar de, al menos, 8 horas, previas a la incorporación en el servicio. Dicha formación incluirá nociones sobre el servicio, como el GMAO de la GAAP. El contenido de dicha formación, así como la justificación de su realización, deberá estar a disposición de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria siempre que ésta lo solicite, para su aprobación y comprobación.

Corresponden al contratista las funciones de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal que garantice una prestación de calidad.

### **3. AUDITORÍAS, INSPECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL EXPEDIENTE**

El contratista, en todo caso, se someterá a las auditorías siguientes, por medio de las cuales se verificará el estricto cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones adoptadas.

### **3.1 AUDITORÍAS EXTERNAS**

La GAAP podrá efectuar, por sí misma o por medio de empresas o profesionales especializados, las inspecciones, auditorías y controles de funcionamiento del servicio de lavandería, cuando lo considere oportuno.

Sea cual sea la parte que haya instado la realización de las auditorías, de sus resultados se dará conocimiento al contratista del servicio. Éste deberá elaborar un informe sobre las conclusiones recogidas en las citadas auditorías y presentará a la Comisión del Servicio un Plan de Subsanción de incidencias para su aprobación en un plazo máximo de un mes. De resultar aprobado por la Comisión, el Plan deberá ejecutarse en el menor plazo posible y, en todo caso, comenzará a aplicarse dentro de los tres meses siguientes a la fecha de aprobación por la Comisión.

### **3.2 AUDITORÍAS DEL CONTRATISTA**

El contratista realizará, con medio propio o externos, a su cargo y con la frecuencia que se establezca en el Programa de Trabajo que presente con su Propuesta Técnica siendo como mínimo de una vez al año.

Las auditorías y los controles de calidad se realizarán sobre los procesos implantados, debiendo comunicar a la GAAP previamente su realización, así como los resultados de los mismos por escrito en un plazo máximo de 24 horas a contar desde la entrega de los informes de auditoría definitivos al contratista. En defecto de plazo establecido, la frecuencia de las auditorías será semestral.

### **3.3 IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, QUEJAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS.**

Tanto el contratista como la GAAP promoverán e incentivarán la participación de los usuarios y personal sanitario en el servicio objeto de este contrato, mediante la realización de encuestas de opinión sobre las prestaciones del servicio.

El contratista presentará, en comisión de seguimiento del servicio, informe de la realización periódica de encuestas de satisfacción del servicio según modelo normalizado, con muestras representativas de, al menos 10% de los usuarios y personal sanitario de los centros sanitarios, de las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas de mejora recibidas, su valoración y decisiones que, al respecto, se proponen a la comisión. Periodicidad mínima trimestral.

El contratista, junto a las conclusiones, propondrá la introducción de las mejoras en todos los aspectos que sean congruentes con dichos resultados, a fin de implantar un sistema de mejora continua del servicio. La GAAP podrá ampliar e investigar las reclamaciones, quejas y sugerencias formuladas por los usuarios. La empresa, en su Propuesta Técnica y dentro del Programa del Servicio, debe indicar las encuestas, destinatarios, contenidos generales, frecuencia y tratamiento que tiene previsto realizar durante la ejecución del contrato. La implantación del sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias por parte del contratista, no le exime del cumplimiento de las obligaciones específicas derivadas de la normativa sobre los derechos de consumidores y usuarios en general.

### **3.4 COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

Con el comienzo de la ejecución del contrato se creará una Comisión de Seguimiento del servicio que incluirá, en todo caso, al responsable de este contrato. La función de la comisión será plantear, estudiar, analizar y decidir sobre las cuestiones técnicas de funcionamiento del servicio de lavandería, en el marco de los pliegos y del contrato con el contratista y validar el servicio prestado para su facturación.

La comisión se reunirá de ordinario, según la planificación de seguimiento con proveedores prevista para el servicio de lavandería por parte de los responsables de la Dirección Técnica de Obras, Mantenimiento y Servicios Generales y, con carácter extraordinario, siempre que una de las partes la

convoque. Excepcionalmente, podrá alterarse la periodicidad de las comisiones por motivos estacionales sin que suponga perjuicio en la validación mensual del servicio prestado.

### 3.5 INFORMACIÓN, DATOS Y PERIODICIDAD

El contratista, como mínimo deberá emitir, con la periodicidad que se indica, los informes siguientes, referidos a:

#### Nivel de actividad

Mensualmente, por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote:

- i) Detalle informático por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote de la cantidad entregada de ropa limpia.
- ii) Detalle informático por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote de la cantidad retirada de ropa sucia.
- iii) Detalle informático por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote del número de ciclos de lavado.
- iv) Detalle informático por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote del número de prendas devueltas por rechazo 'NO APTO' y el total de prendas entregadas.
- v) Detalle informático por tipo de prenda y centro y totalizadas por lote del número de prendas deterioradas (propuestas de baja) y el total de prendas entregadas.
- vi) Detalle con las incidencias y avisos del mes, estado de cada uno de ellos.

Los informes que deben ser entregados (o disponibles en el aplicativo web) por el contratista serán emitidos, informáticamente, en las 24 horas siguientes a la terminación del período a que se refieran, con la estructura y formato a definir entre la GAAP y el contratista al inicio del contrato. En todo caso, el contenido de los informes anteriores, o de otros que se consideren necesarios, será incluido en el Programa de Trabajo. La Gerencia se reserva el derecho de incluir, modificar o suprimir información o datos anteriores, en todas o en algunas de las prestaciones objeto del contrato.

### 3.6 FORMACIÓN

Será obligación del adjudicatario la formación de los usuarios (personal de los centros) en el uso del servicio, esta formación será en un principio presencial, concertando las sesiones de formación con las direcciones de cada base y durante toda la vida del contrato estará obligado a incidir en la obligatoriedad del uso del servicio por la propia seguridad de los usuarios, dando cumplimiento al RD 664/97.

Se planificará al menos una formación dentro de los 3 primeros meses del contrato, dicha formación se realizará in situ en los centros o bases aprovechando la organización de las zonas de lavandería en cada centro.

Posteriormente dentro del primer año de contrato se realizarán dos formaciones adicionales con el fin de fomentar el servicio, anualmente se realizará otra formación.

La empresa adjudicataria realizará videos explicativos del servicio que serán puestos a disposición de los profesionales para fomentar el uso del mismo.

Se instalará en todas las bases cartelería descriptiva del uso del servicio que se renovará constantemente en caso de sufrir deterioro que serán asumido por la empresa adjudicataria.

La empresa mantendrá registros anuales de la formación impartida, que deberá poner a disposición de la GAAP a efectos de verificación. La GAAP podrá establecer normas para la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

### 3.7 REQUISITOS EN MATERIA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

El adjudicatario cumplirá la legislación ambiental aplicable relacionada con la gestión de residuos y aquella aplicable al desarrollo de sus actividades en el Centro de Salud.

Será el responsable de todos los residuos que generen sus actividades, incluido la retirada de prendas y textiles, estando obligado a gestionarlos todos y sus costes estarán incluidos en la oferta realizada.

El adjudicatario no podrá verter ningún residuo líquido prohibido a la red de saneamiento, según se establece en la Ley 10/93 de Vertidos al Sistema Integral de Saneamiento de la Comunidad de Madrid. Igualmente, no podrá ser el causante de emisiones contaminantes a la atmósfera, ni abandonar cualquier tipo de residuo; extremando la atención en la correcta manipulación de los residuos peligrosos.

Así mismo, el adjudicatario perfeccionará la competencia profesional del personal que realice actividades con incidencia ambiental mediante la formación en materia de buenas prácticas ambientales y comunicando las instrucciones específicas sobre las tareas a realizar, observando con carácter general todos los procedimientos preventivos oportunos, como el ahorro de agua, el uso de productos biodegradables para la limpieza, reducción del número de envases y utilización de materiales reciclables.

En el caso de que el adjudicatario abandone residuos en el recinto del Centro de Salud, y la Gerencia Asistencial de Atención Primaria deba gestionar estos residuos, el coste de dicha gestión se detraerá de las certificaciones mensuales o bien del aval presentado

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente de aplicación al presente contrato. Se compromete a suministrar información inmediata a la GAAP sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato, respecto a lo cual, la GAAP podrá solicitar un informe escrito referente al hecho y a sus causas. La empresa contratista responderá de cualquier incidente o incumplimiento medioambiental por ella causado, liberando a la Gerencia de cualquier responsabilidad sobre el mismo y podrá repercutir al contratista el coste económico directo o indirecto que suponga dicho incidente o incumplimiento.

La empresa adjudicataria deberá:

- Firmar la declaración responsable establecida en nuestro Sistema Integral de Gestión Ambiental y Energético; y se atenderá en la realización de tareas a las obligaciones de la Política de Gestión Ambiental de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, que se requeridos en los siguientes Criterios Ambientales:
  - Cumplimiento Legal: El Adjudicatario, y todo aquel trabajador directo e indirecto que trabaje en su nombre en las instalaciones de la GAAP objeto del contrato, deberán adoptar las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación ambiental e industrial relacionada, de los distintos ámbitos (Europeo, Nacional, Autonómico y Local) que le resulten de aplicación a los trabajos contratados.
  - Responsabilidad: El Adjudicatario responderá de cualquier incidente por él causado que conlleve repercusión en el medio ambiente. La GAAP se reserva el derecho a repercutir sobre el adjudicatario las acciones y gastos que se originen por el incumplimiento de sus obligaciones de carácter ambiental.
  - Medidas Preventivas: Al objeto de evitar incidentes, el Adjudicatario adoptará las medidas preventivas oportunas que dictan las Buenas Prácticas Ambientales de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuo, con extrema atención a la correcta manipulación de los residuos peligrosos.
  - Residuos Producidos: Los residuos que se generen durante los trabajos llevados a cabo en las parcelas de la GAAP serán de titularidad del adjudicatario y no podrán ser acopiados. Deberán retirarse de las instalaciones, bajo su responsabilidad, de acuerdo a las prescripciones legales vigentes, comunicando dicho trámite a la GAAP mediante



- Certificado, Documento de Control y Seguimiento o Documento de Identificación, que permitan evidenciar su adecuada gestión y el cumplimiento legal aplicable.
- Buen Comportamiento Ambiental: El Adjudicatario deberá ejercer un consumo responsable de los recursos naturales y materias primas (uso racional del agua, electricidad, combustibles, etc.) comunicando cualquier incidencia o avería que detecte y que pueda conllevar un impacto ambiental.
  - Información: El Adjudicatario se compromete a informar inmediatamente a la GAAP sobre cualquier incidente que se produzca en el curso de los trabajos. La GAAP podrá solicitar un informe escrito referente al hecho y a sus causas.
  - Cumplimiento de Criterios Ambientales: El Adjudicatario deberá cumplir los Documentos, Criterios y Operativas que le sean de aplicación, pudiendo desde la GAAP hacérsele llegar copia de los documentos oportunos. Se adjunta: Instrucción Residuos Proveedores.
  - Responsable Designado: El adjudicatario deberá designar una persona sobre el que recaerá la responsabilidad de la observación y vigilancia del cumplimiento de estas condiciones de carácter ambiental. Dicho responsable podrá ser requerido por el Centro ante cualquier incidencia de carácter ambiental.
- Inscripción en el registro de Productores de Residuos de la empresa, en el caso de que el residuo a gestionar sea Peligroso o No Peligroso si supera 1000 Tn.
  - Aportar mensualmente toda la documentación relativa a la gestión de residuos según la normativa vigente. Entre otros:
    - Documento de Control y Seguimiento (DCS) o Documento de Identificación (DI).
    - Contrato de Tratamiento de los Residuos gestionados.
    - Notificación previa de traslado, en caso de aplicación.
    - Archivo cronológico. En caso de ser un proveedor habitual o con una prestación de servicios, periódicamente se aportará un archivo cronológico donde se registren todos los residuos, el tipo, código LER, cantidad (kg), centro de procedencia, fecha, Planta de tratamiento/Gestor autorizado. Deberá realizarse en formato digital exportable a Excel, y su mantenimiento y actualización corresponderá a la empresa adjudicataria.

### 3.8 MEDIDAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La empresa adjudicataria deberá estar certificada bajo un sistema de gestión medioambiental certificado conforme a la norma ISO 14001, EMAS o equivalente. Deberá presentar el certificado expedido por el organismo de certificación.

Los licitadores deberán contar con procedimientos escritos para:

1. Llevar a cabo un seguimiento y registro de las emisiones de gases de efecto invernadero y de contaminantes atmosféricos del servicio. Los indicadores utilizados deben ser el nivel de emisiones, número de litros/kw consumidos, km realizados entre cada repostaje/recarga, el consumo de energía del servicio, es decir, consumo tanto en L/km como en Kw/km. Todo ello en cifras mensuales.
2. Implantar un plan de reducción de las emisiones con medidas dirigidas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y de contaminantes atmosféricos.
3. Llevar a cabo un seguimiento y registro de los residuos generados en su actividad.
4. Evaluar el despliegue del plan de reducción de las emisiones mediante el seguimiento de cualquier variación registrada en los indicadores y la aplicación de las medidas previstas en el plan.
5. Ejecutar las acciones que sean necesarias para corregir cualquier desviación respecto al plan previsto o cualquier incremento de los indicadores y, si es posible, evitar que vuelvan a producirse en el futuro.

6. Prestación de colaboración en lo relativo a la implantación de la ISO 14001:2015 y auditorías.

El licitador deberá presentar:

1. El procedimiento de seguimiento y registro de los indicadores enumerados en los puntos anteriores.
2. El plan de reducción de las emisiones.
3. El procedimiento de evaluación utilizado para garantizar la aplicación del plan de reducción de las emisiones.
4. El procedimiento de corrección empleado para corregir las desviaciones detectadas en la evaluación y, si es posible, evitar que ocurran en el futuro.

Se considerará que los sistemas de gestión medioambiental certificados conforme a la norma ISO 14001 o EMAS cumplen los requisitos anteriores, si incluyen el objetivo medioambiental de reducir las emisiones y de contaminantes atmosféricos de la flota de servicio. El licitador deberá presentar la política ambiental en la que se demuestre su compromiso de lograr este objetivo, junto con el certificado expedido por el organismo de certificación.

El proveedor del servicio deberá documentar y notificar durante la vigencia del contrato:

1. Los registros indicados en los párrafos anteriores.
2. Los resultados del seguimiento de los indicadores.
3. Los resultados de la evaluación y de las medidas correctoras y preventivas aplicadas, cuando proceda.

### 3.9 OPTIMIZACIÓN DE RUTAS

Existen sistemas de optimización de rutas que incorporan tecnología computarizada de programación de rutas capaces de reducir el consumo de combustible entre un 5 % y un 15 %.

Los vehículos deberán estar equipados con sistemas de información del tráfico y optimización de rutas capaces de interactuar con el conductor y de proporcionarle servicios de información previa al desplazamiento, con el fin de evitar atascos y de tomar otras decisiones que le permitan optimizar la ruta.

Los licitadores deberán presentar una Memoria donde se desarrolle al menos el Programa de Trabajo y todos los puntos recogidos en el apartado 2 del presente pliego. Esta Memoria, a incluir en el sobre B, no podrá tener más de 15 páginas. El tamaño de la letra no podrá ser inferior a 11 y el interlineado de 1,5.

Madrid,

CONFORME:

POR EL ADJUDICATARIO

Fecha y firma:

POR LA ADMINISTRACIÓN:

La Gerente Asistencial de Atención Primaria

Firmado digitalmente por: LÓPEZ DÍAZ-UFANO MARÍA LUISA  
Fecha: 2023.10.23 09:35