

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE ROPA SANITARIA PARA PACIENTES Y UNIFORMIDAD PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE SALUD VIII.

01/12/2017 12:06:41

01/12/2017 11:58:15 Firmante: SANCHEZ PEREZ, FRANCISCO

Firmante: GOMARIZ GUILLERMO, JUAN ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 11c1f04e-aa04-7691-195313989165



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA Y PUESTA A DISPOSICIÓN DE ROPA SANITARIA PARA PACIENTES Y UNIFORMIDAD PARA EL PERSONAL DEL ÁREA DE SALUD VIII.

### ÍNDICE:

#### 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), tiene por objeto regular y definir el alcance, condiciones de prestación, procesos, metodología, normativa, sistemas técnicos, recursos y todas aquellas actividades relacionadas con el servicio de lavandería, así como la puesta a disposición de los uniformes para el personal, lencería y ropa de cama de los pacientes del Área de Salud VIII.

En el contexto de este PPT, "Hospital" hace referencia a la personalidad jurídica del cliente, al responsable del contrato por parte del Servicio Murciano de Salud en el Área VIII, al edificio conocido como HULAMM y a los Centros de Atención Primaria.

La prestación principal, incluye las actividades de:

- Servicio de Lavado, Higienización, Desinfección, Secado, Costura, Planchado (normal y especial), Plegado, Clasificación, Empaquetado, Transporte y Entrega diaria en todas las unidades y servicios que determine la Gerencia del Área VIII (en adelante la Gerencia) de cualquier tipo de prenda susceptible de recibir un proceso de lavado en el Área de Salud.
- Mantenimiento, operaciones y reposición a cargo del contratista de los sistemas de dispensación automática de uniformes para el personal dependiente del Área de Salud VIII del Servicio Murciano de Salud (en adelante Personal del Área).
- Puesta a disposición de la ropa de cama, uniformes del Personal del Área y demás prendas de lencería con las dotaciones mínimas, características y calidades que se establecen en el presente PPT.
- Instalación chip o dispositivo electrónico en cada prenda, gestionados informáticamente por el software correspondiente, que garantice el control de entregas, devoluciones y trazabilidad de la ropa, tipo RFID o similar. Este dispositivo estará vinculado a una etiqueta de código QR/barras inserta en la prenda, u otro sistema que permita la accesibilidad mediante dispositivo móvil a los datos que contiene.

#### 2.- NECESIDADES PRINCIPALES A SATISFACER.

Desarrollo del Servicio de Lavandería Sanitaria: El servicio y tareas a ejecutar en los procesos de lavado, transporte así como en los tratamientos finales de acabado de las diferentes piezas a higienizar y desinfectar tendrán, como objetivo ineludible, la consecución del mejor estado de conservación de sus elementos, asegurando la total, continua y eficaz desinfección de las mismas. A efectos de este contrato se entiende por limpieza-desinfección, aquella que además de eliminar la suciedad, contribuya eficazmente a reducir la carga microbiana.



Las actividades mínimas a desarrollar serán:

- Recogida de la ropa sucia y uniformes usados, por medio del tubo neumático establecido al efecto o en los puntos concretos que se designen en el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor (en adelante HULAMM) o en los Centros de Atención Primaria (Anexo 2 planos lencería HULAMM).
- Acondicionamiento y traslado de la misma a las instalaciones propias de lavandería de la adjudicataria, siguiendo las medidas higiénico-sanitarias expuestas en el protocolo establecido en el Programa de Servicio.
- Procesos de limpieza, lavado, higienización, desinfección, secado, costura, planchados (normal y especial), plegado, clasificación, empaquetado, transporte y entrega.
- Revisión y reparación de desperfectos y/o recuperación de prendas bajo los criterios que determine la Gerencia.
- Entrega de ropa limpia en los puntos destinados a tal fin.
- Mantenimiento adecuado a las necesidades y conforme se establece en el PPT, de los stocks de lencería para cada Planta, Servicio y Unidad de HULAMM y de los Centros de Atención Primaria pertenecientes al Área VIII.
- Dispensación automática de los uniformes de personal en HULAMM y dispensación de los uniformes en los Centros de Atención Primaria según sistema acordados por la Gerencia.
- Puesta a disposición de los uniformes específicos de quirófano para el personal autorizado por la Gerencia.
- Mantenimiento y operación a cargo del contratista de los sistemas de dispensación automática de uniformes (sanitario / quirúrgico).

En el CUADRO DE DOTACIONES Y CALIDADES MÍNIMAS del Anexo 4, se relaciona la ropa de cama, uniformes del personal y demás prendas que tendrá el Área a su disposición para el desarrollo de este contrato.

Cada una de las piezas textiles deberá estar identificada mediante un chip o dispositivo electrónico que sea legible mediante dispositivos de lectura adecuados disponibles en HULAMM, gestionados informáticamente por el software correspondiente, que asegure el control de entregas, devoluciones y trazabilidad de la ropa.

### 3.- INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MATERIAL.

El contratista ocupará los espacios de HULAMM destinados a Lencería, (266m2 aproximadamente) situada en la primera planta en el pasillo de circulación general, en el extremo del bloque posterior, tiene acceso propio desde la calle de suministros y dispone de un sistema neumático de recogida de ropa sucia. Este sistema neumático está compartido con otros servicios a efectos de horario y programación. En el Anexo 2 se adjuntan los planos disponibles de espacios y tubo neumático con zona de carga.

El Contratista asumirá a su costa el mantenimiento y reposición de los elementos que utilice en los espacios de HULAMM puestos a su disposición por la Gerencia, así como el mantenimiento integral y reposición de la totalidad de los sistemas instalados por él mismo. Con las especificaciones desarrolladas en el punto 5 de este PPT.

HULAMM aporta el sistema de dispensación de uniformes, armario, equipamientos, material y maquinaria relacionados en el Anexo 3.



#### 4.- CONDICIONES PRINCIPALES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio deberá ser prestado con la debida fiabilidad y calidad, ajustándose en todo momento a lo ofertado por el adjudicatario en su oferta, así como a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas (PPT), en el de cláusulas administrativas particulares (PCAP), en el contrato, y en lo dispuesto por la normativa vigente aplicable.

Se asimilarán a las prendas susceptibles de recibir un proceso de lavado, además de las propias de uso sanitario (ropa de cama, uniformes de personal, ropa de pacientes, etc.), todas aquellas que determine la Gerencia en Comisión de Seguimiento del Contrato (cubreincubadoras, fundas de colchones térmicos, sujeciones, etc.)

Será por cuenta del adjudicatario, el material y utillaje necesarios para llevar a cabo todos los procesos relacionados con el servicio objeto de contrato, como los sacos para el transporte de la ropa adecuados para la trazabilidad necesaria, jaulas en número y características adecuadas para la recogida de ropa sucia cuando no sea posible el transporte de la misma por el tubo neumático, carros móviles para transporte interior, desinfectantes, detergentes, blanqueantes, desincrustantes, y cualesquiera otros que fuesen necesarios para la perfecta limpieza e higienización de la ropa.

El Servicio de Lavandería a cargo del adjudicatario se limitará a las prendas que figuran en el CUADRO DE DOTACIONES Y CALIDADES MÍNIMAS (Anexo 4), aportadas por y propiedad del adjudicatario, y a las asimiladas, propiedad del SMS y referidas anteriormente, en todo caso, a las que determine la Comisión de Seguimiento. No se prestará el servicio para la ropa, lencería o uniformes procedentes de otros Centros Hospitalarios. El adjudicatario rechazará hacerse cargo de esas prendas en los procesos de recogida de ropa o uniformes para lavar.

Ello no obstante, la Comisión del Seguimiento del Contrato, podrá excepcionar la regla de exclusión anterior para el caso de las prendas propiedad del adjudicatario, que se trasladen entre Centros sanitarios públicos dependientes del Servicio Murciano de Salud junto con los traslados de pacientes a condición de reciprocidad en el tratamiento de las prendas y de devolución en condiciones de lavado y planchado similares a las exigidas al adjudicatario del Servicio. De igual forma, podrán incluirse en el servicio de lavandería el tratamiento de ropa y lencería que siendo propiedad del Servicio Murciano de Salud o de otros Servicios sanitarios, se trasladen con los pacientes llegados al Hospital.

##### 4.1.- HORARIO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El adjudicatario del Servicio cubrirá las necesidades y contingencias que se produzcan, en relación con el contenido y ámbito del Servicio, las 24 horas durante los 365 días del año.

El adjudicatario debe asegurar la puesta a disposición constante y regular de ropa de cama y lencería así como uniformes y demás prendas del Cuadro de Dotaciones, en cantidad suficiente y calidad óptima para las necesidades del Área. Cada pieza que forma parte de la ropa, lencería y uniformes debe estar en perfectas condiciones de limpieza y planchado, sin manchas, roturas, desgastes, en perfecto estado de color, costuras, cierres, etc. Las que no cumplan estos requisitos podrán ser rechazadas por el Hospital, sin perjuicio del cómputo del fallo de calidad o disponibilidad que ello pueda acarrear.



En función de los grupos de actividad del Servicio, la disponibilidad, actuaciones y horarios de presencia física o localizada del personal del contratista, se agrupa en:

#### 4.1.1 Actividad de recogida, transporte y entrega de ropa en las unidades y uniformes.

Sin perjuicio de su concreción en el Programa del Servicio que proponga el adjudicatario y de lo que se acuerde en la Comisión de Seguimiento del Contrato, la entrega de ropa en las unidades se llevará a cabo en una franja horaria determinada y concreta, preferentemente entre las 07:00 y las 10:00 horas y durante el tiempo necesario para completarla. El horario de atención personalizada en la entrega de uniformes por posibles altas de personal del SMS o por modificaciones en los datos de los usuarios, será de 7:30 a 15:30 horas. La recogida y el transporte se realizará en horario de mañanas, todo ello con personal propio del adjudicatario. Será puesto en conocimiento de la Gerencia, todo el personal dependiente de la empresa adjudicataria para este servicio, facilitando los datos personales de los mismos, a efectos de que se les provea del documento de acceso a las instalaciones y de la coordinación de actividades empresariales.

Para los Centros de Atención Primaria, el horario y frecuencia de recogida y entrega de ropa y uniformes, se establecerá en la primera Comisión de Seguimiento según acuerdo.

#### 4.1.2 Actividades de lavado y conexas.

El lavado y tareas conexas (tales como revisión, reparación, desinfección, planchado, plegado, empaquetado, etc.) serán llevadas a cabo por personal del adjudicatario en sus instalaciones. Las prendas llegarán de vuelta en todos los casos, limpias, revisadas, planchadas, plegadas, empaquetadas, etiquetadas y en condiciones de suministro inmediato a los usuarios, sin que precisen ningún otro trabajo de revisión o acondicionamiento, salvo en su caso la esterilización.

El transporte de la ropa limpia se hará de manera exclusiva en carros destinados a este uso, claramente diferenciados de los carros de transporte de ropa sucia.

#### 4.1.3 Actividad de gestión de stock en los almacenes del Área, reparto y carga de uniformes, y resolución de incidencias.

Este grupo de actividades se llevará a cabo por personal del adjudicatario, en las dependencias de HULAMM o de los Centros de Atención Primaria asignadas por la Gerencia a este fin. El servicio de recogida y entrega de ropa será diario en HULAMM y se realizará con el horario y circuito que la Comisión determine (como mínimo se hará una entrega y recogida de lunes a domingo).

En todo caso, las actividades de gestión de stock y carga de uniformes en el sistema de dispensación automático coincidirán y se coordinarán, en horarios y jornadas, con los horarios y jornadas de recepción de ropa y uniformes limpios.

El período de inactividad de cada prenda a efectos de penalización al Área VIII por posible pérdida, comenzará en el momento que la ropa se deposite en los habitáculos destinados al stock de unidades. Este dato quedará registrado en la trazabilidad de la prenda. El personal destinado al control del



servicio tendrá acceso a la trazabilidad completa de la prenda mediante lectores portátiles facilitados por el contratista.

En horario establecido anteriormente, un empleado de la adjudicataria con responsabilidad suficiente, responderá de las necesidades o incidencias que surjan por la nueva incorporación de personal al Área, por los cambios de tallas que sean necesarios o cualquier otra acción inherente a la actividad de lavandería.

#### 4.1.4 Situaciones de emergencia y servicios extraordinarios.

En casos de catástrofes, emergencias o situaciones excepcionales que requieran el funcionamiento del Centro Sanitario a pleno rendimiento o exijan un mayor consumo de ropa y uniformes, el adjudicatario, a requerimiento de la Gerencia o a iniciativa propia, activará todos los recursos adscritos al Servicio, y los requerimientos que se le formulen por parte de la Gerencia, con el propósito de atender todas las necesidades de ropa, lencería y uniformes que sean necesarios.

Sin perjuicio de lo que pueda acordarse para situaciones de emergencia o servicios extraordinarios, la totalidad de las prestaciones que conforman el objeto de este contrato, con sus particularidades específicas, se llevarán a cabo y exclusivamente para atender las necesidades del Área VIII.

En tales situaciones, la Gerencia podrá acordar la suspensión temporal de las prestaciones a cargo del adjudicatario si éste se muestra incapaz o rechaza asumir las prestaciones impuestas, pudiendo atribuir temporalmente las prestaciones ordinarias y/o las exigidas por la situación de emergencia a otros Contratistas. Si la situación de incapacidad o rechazo por el Contratista habitual se prolongase más de 72 horas, podrá promoverse la extinción anticipada del contrato del mismo, con imposición de las sanciones y penalidades previstas en el mismo.

Durante el tiempo que dure la suspensión temporal de las prestaciones, el adjudicatario habitual no percibirá las retribuciones que le correspondieran, proporcionales al tiempo que permanezca en la misma.

#### 4.1.5 Actividades relacionadas con la aportación de ropa, lencería y uniformes en días festivos, fines de semana.

El adjudicatario debe asegurar que el nivel de stock de prendas limpias y almacenadas en HULAMM (ropa, lencería, uniformes) no desciende nunca por debajo del umbral de rotura de stock, que previamente estará fijado y acordado en comisión. En particular, el adjudicatario estará vigilante en ocasión de fines de semana, puentes o festividades consecutivas. El reparto de prendas limpias y recogida de sucio no podrá estar interrumpido por períodos consecutivos superiores a 24 horas.



## 4.2.- PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y REQUERIMIENTOS GENERALES.

Sin perjuicio de lo que el adjudicatario haya propuesto en su Programa de Servicio en cuanto al procedimiento a seguir, los apartados siguientes establecen un procedimiento indicativo y de mínimos que debe cumplirse en todo caso:

### 4.2.1- Clasificación y requerimientos

#### 4.2.1.1 Clasificado de prendas

Para adecuar los procesos de lavado en función de las distintas prendas, clases de tejidos, nivel de suciedad, precauciones en su manipulado y productos idóneos para el tratamiento, las prendas se clasificarán atendiendo a los Grupos que figuran en el CUADRO DE DOTACIONES Y CALIDADES MÍNIMAS que se incorpora en el Anexo 4. Se permite una clasificación diferente si el adjudicatario considera que es más adecuada a este fin que la que figura en el Cuadro de Dotaciones y previa aprobación en la Comisión de Seguimiento del Contrato.

#### 4.2.1.2 Requerimientos generales

El adjudicatario del Servicio debe disponer de una organización empresarial completa, contar con una estructura de medios humanos y materiales adecuada y suficiente, así como con el conocimiento técnico óptimo sobre los procedimientos y las técnicas aplicables en cada caso, así como estar dotado de un nivel de recursos económicos y financieros, proporcionados y suficientes para garantizar la viabilidad financiera del contrato, asegurando que todo ello en su conjunto, constituye un instrumento adecuado para la prestación del Servicio.

Las instalaciones deben estar técnicamente preparadas y concebidas para el tratamiento de ropa sanitaria, con barrera sanitaria y circuitos diferenciados y separados para sucio y para limpio sin posibilidad de cruce. El personal dispondrá de formación continua, conocimientos técnicos y especialización para tal fin; habrá responsables técnicos formados y con la titulación académica adecuada. El adjudicatario tendrá definidos todos los procesos de trabajo y de control que garanticen la perfecta higiene y conservación de los tejidos, así como deberá disponer o estar en disposición de ello con anterioridad al inicio del servicio, de los registros y aplicaciones informáticas que permitan aplicar criterios de trazabilidad a nivel de prendas individuales a lo largo del circuito completo.

#### 4.2.1.3 Requerimientos específicos

El contratista contará con la infraestructura suficiente para que el tiempo de respuesta ante imprevistos, rotura de stock u otro tipo de necesidades del servicio no sufra menoscabo por la distancia de la planta de tratamiento.

Cada una de las prendas individuales, deberá estar identificada de forma unívoca y permanente durante toda su vida útil, mediante la inserción segura y protegida de un dispositivo electrónico pasivo, tipo chip RFID, susceptible de ser leído y reconocido por el sistema informático del adjudicatario. Una prenda que no contenga el dispositivo electrónico se considerará inútil y será excluida del circuito de control y trazabilidad. La identificación de cada prenda, al margen de la importante función de control que tiene para el adjudicatario, propietario de la misma, atiende a una



finalidad de garantía y aseguramiento de la trazabilidad de la misma. Las características mínimas de los dispositivos electrónicos se recogen en el presente Pliego en el punto 5.2.

Los métodos y medios de transporte (vehículos y contenedores) y almacenamiento, así como los espacios de trabajo deben asegurar que el transporte y los trabajos que se realicen con la ropa, 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 su posterior transporte y almacenamiento.

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.

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 aditivación de 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.

#### 4.2.2- FASES DEL PROCEDIMIENTO

A título indicativo y considerándose como mínimo exigible se enumeran las siguientes fases que desarrollará el adjudicatario en el Programa de Servicio que propondrá en la Oferta Técnica para su valoración:

##### 4.2.2.1 Entrega por el contratista.

Consiste en la entrega de ropa y uniformidad limpia y apta para su uso en los puntos que se fijen en el Programa del Servicio, preferentemente en el lugar designado como zona de recepción en HULAMM.

La ropa limpia se pesará para su facturación, en presencia de personal designado por la Gerencia, descontándose del peso todas aquellas prendas que aun siendo limpias NO SEAN APTAS para su uso por déficit de calidad.

No se considerará ropa limpia a efectos de facturación los sacos o bolsas que se dispongan por el adjudicatario para la recogida de ropa sucia.

El Hospital rechazará las prendas que presenten valores de humedad superiores al 2%, estas serán devueltas al contratista sin cargo, generando el correspondiente fallo de Calidad y Disponibilidad en el



sistema de penalización. Al igual que las prendas entregadas NO APTAS para su uso por déficit de calidad.

Las nuevas prendas, serán incorporadas en el sistema, libres de apresto químico. Por ello será por cuenta del adjudicatario todos aquellos lavados o procesos previos que precise la prenda antes de ser incorporada como ropa limpia al sistema.

#### 4.2.2.2 Descarga y distribución en HULAMM

En la zona de limpio se recepcionará el textil procedente de la central de lavado, se pesará en presencia del personal del SMS designado por la Gerencia, los contenedores se depositarán transitoriamente en el almacén de limpio, registrándose la llegada de la expedición y posteriormente confirmando la recepción de cada una de las prendas que la componen.

La ropa limpia deberá ser entregada sobre carros con ruedas aportados por el adjudicatario y debidamente protegida del exterior. La ropa, empaquetada, llevará marcada el tipo de prenda, el nº de unidades, fecha, Centro Sanitario, codificación chip y código de barras o codificación QR o sistema que sustituya su funcionalidad, para cada prenda individual y cada paquete.

La uniformidad sanitaria se entregará colgada en carros adecuados a tal fin. El personal de la adjudicataria la colocará según proceda en el dispensador marca Metalprogetic propiedad del SMS.

La uniformidad de quirófano, se entregará doblada y será colocada por el personal de la empresa adjudicataria en el dispensador de ropa de quirófano propiedad del SMS marca Olmatic. Este tipo de prenda de uso en zona aséptica, debe llegar al dispensador, protegida de agentes externos, utilizando para ellos una envoltura específica propuesta por el adjudicatario y aprobada en la Comisión de Seguimiento.

En relación con la lencería se establecerá el nivel de stock que deberá encontrarse en los Puntos de Uso (almacenillos de unidades hospitalarias). Ese stock se mantendrá permanentemente cubierto con un 20% adicional de prendas almacenadas en la zona de Limpio del adjudicatario en HULAMM, constituyendo el stock óptimo. El sistema informático controlará el nivel de stock existente y el personal del adjudicatario completará las prendas que falten en cada Punto de Uso, dejando constancia en el sistema informático. Este control informático permitirá al adjudicatario percatarse de las prendas próximas a entrar en baja por falta de movimiento en cada uno de los almacenillos.

Periódicamente el adjudicatario revisará los puntos de uso junto con personal del SMS autorizado para ello, adaptando el stock previa aprobación en Comisión de Seguimiento del servicio si las estadísticas de uso difieren del stock pactado en más menos el 30%.

Las entregas de prendas en los Puntos de Uso o almacenillos, implican la entrega de las mismas, siendo responsabilidad del SMS su uso y distribución. En la entrega, personal de la unidad designado para ello verificará el listado y comprobará la entrega, dejando constancia de su conformidad y de los datos necesarios para la correcta trazabilidad de las prendas, con su identificación de manera digital (tarjeta identificativa) en los terminales que porte el distribuidor de la ropa a la planta. El Hospital tendrá acceso a esta información. El adjudicatario podrá instalar en estos puntos (previa autorización



por el departamento técnico del Área), los elementos necesarios para facilitar el seguimiento de la trazabilidad de cada prenda.

Las prendas que se entreguen para su uso, en condiciones no aptas para su uso, en particular, las que presenten manchas o suciedades, estén rotas, deterioradas o presenten desperfectos serán descontadas del total de kilos mensualmente. Para diferenciarlas claramente, se introducirán en sacos específicos para esta clasificación. Estos SACOS "NO APTO" llevarán un dispositivo electrónico que al ser identificado descontará el peso y se revisaran las prendas de su interior; se darán de baja del inventario, previa conformidad de ambas partes, asumiendo según el causante del desperfecto la amortización de las mismas. Este proceso no exime de la correspondiente penalización por calidad. La correcta revisión de las prendas antes de su llegada al punto de stock es obligación contractual del adjudicatario, si las prendas NO APTAS son detectadas posteriormente por personal del Servicio Murciano de Salud, es síntoma inequívoco de falta de control de calidad en las instalaciones del contratista.

El circuito controlado por el adjudicatario, se inicia con la entrega de las prendas limpias y en disposición de ser utilizadas, en los Puntos de Uso habilitados, y finaliza con la entrega de las prendas para lavar. El uso y destino que se produzcan en el Centro Sanitario será responsabilidad de éste. Mensualmente el adjudicatario obtendrá un listado informático de prendas que lleven más de dos meses fuera del circuito controlado por el mismo a fin de indagar su ubicación y localización en los puntos del Área. Las prendas que superen el período de seis meses fuera del circuito a contar desde la entrada en la unidad, se presumirán extraviadas a efectos de iniciar el procedimiento de retirada del circuito e indemnización a cargo del Área de Salud. Esta indemnización se recuperará íntegra si esta prenda vuelve a activarse en el circuito. En todo momento la Gerencia tendrá acceso al sistema de trazabilidad para poder comprobar el período de inmovilidad de las prendas.

El Stock Máximo, situado en el Almacén de Lencería de HULAMM, estará compuesto por una cantidad igual a la suma del stock para cada unidad pactada, más el 20% correspondiente al Stock Óptimo.

En relación con los uniformes y vestuario, aquellos que se gestionen por medio del sistema de dispensación automática, se registrarán y cargarán en el sistema, dejándolos aptos para su dispensación. En la primera Comisión de Seguimiento se establecerá un "Plan de entregas a Puntos de Uso" con stock Mínimo y Óptimo para las prendas de vestuario y uniformes que no utilicen el sistema de dispensación automática. En términos de facturación, se procederá como se ha descrito para la ropa de cama.

Las prendas de uso esporádico o sujeto a petición expresa del Hospital, tales como colchones, sujeciones, cubreincubadoras, etc., serán objeto de un protocolo de petición, entrega y devolución específico que se determinará en Comisión de seguimiento.

La recepción de prendas limpias en HULAMM será diaria y en horario de mañana, según se fije en el Programa del Servicio.

En cualquier caso, todas estas cantidades estimadas de stocks son orientativas fijándose de manera definitiva en la Comisión del seguimiento de Lavandería los niveles de Stock Óptimo en los Puntos de



Uso, stock Central del Área, stock Central de vestuario y todo aquello relacionado con las cantidades necesarias de existencias y provisión.

#### 4.2.2.3 Transporte y almacenamiento de la ropa limpia.

El adjudicatario del Servicio deberá vigilar el grado de humedad de la ropa limpia, la empresa certificará el procedimiento de medición de la humedad en las prendas, garantizando que no supera en ningún caso los límites aceptables acordados en Comisión de Seguimiento.

Las mantas, colchones y resto de prendas voluminosas o de uso esporádico serán almacenadas en lugares separados y con un sistema de rotación quincenal que asegure la ausencia de humedad, ácaros, polvo o cualquier otro agente que pueda afectar a la disponibilidad y uso inmediato, cuando sea requerido por la Gerencia del Área.

En su planta de lavado deberá controlar tanto la entrada como la salida de cualquier tipo de prenda, tanto por RFID, como por peso. Además, tendrá que controlar que todos los paquetes generados sean uniformes, tanto en cantidad de prendas como en el tipo de las mismas, sin que estas puedan estar mezcladas ni por tipo, ni por talla.

#### 4.2.2.4 Recogida por el contratista.

Consiste en la recogida de la ropa sucia y uniformes usados en los puntos que se fijen en el Programa del Servicio y su transporte a la zona de sucio del Servicio de Lavandería en HULAMM. Para ello se utilizará el transporte por el tubo neumático, que directamente desde las zonas de sucio en las plantas, traslada la ropa sucia ensacada hasta el Baltimore, depósito de recogida de ropa sucia propiedad del SMS, evitando la innecesaria dispersión de elementos contaminantes. Si surge la necesidad y este tipo de transporte no estuviera disponible previo aviso por parte de la adjudicataria al responsable del servicio en HULAMM, el traslado se efectuará en carros adecuados propiedad del adjudicatario a la zona de sucio de lencería, por los circuitos de sucio acordados en Comisión de Seguimiento.

En la zona de recogida final de ropa, se dispone de los medios técnicos adecuados para el conteo informático, basado en los dispositivos identificativos compatibles de cada prenda y dónde el adjudicatario podrá verificar el mismo. Periódicamente se realizarán muestreos de prendas concretas para establecer correlaciones entre los pesos y el número de determinadas prendas.

La ropa se escaneará con sus correspondientes bolsas, diferenciadas según los criterios adoptados en la Comisión de Seguimiento, con el requisito mínimo del saco exclusivo para prendas "NO APTAS" que descontará su contenido de manera automática en el proceso de escaneo. El sistema informático registrará, los códigos, tipo y clase de prenda que forma parte de la partida a efectos de control y trazabilidad del envío.

De cada partida de ropa sucia, se facilitará a la Gerencia los listados informáticos obtenidos del conteo de cada una de las piezas así como cualquier documentación o información que éstos requieran en orden al control del contenido de cada partida de prendas sucias. El Contratista facilitará la integración de su sistema de conteo con los sistemas de HULAMM a efectos de los controles que se determinen en Comisión del Servicio.



El Programa del Servicio propuesto por el adjudicatario establecerá además de los puntos de recogida de ropa para lavar, el horario y los días de recogida, el sistema de diferenciación por colores de las bolsas en función del tipo de prenda o del tipo de suciedad predominante y las medidas que debe adoptar el Área para asegurar la entrega al Contratista en condiciones aceptables. En Comisión de seguimiento se determinará el régimen de información, control o presencia del Hospital en las operaciones de recepción y recuento de prendas.

Podrán ser rechazadas por el contratista, y por tanto éste no se hará cargo de su limpieza, las prendas que carezcan del dispositivo electrónico de conteo y control y en general cuando la prenda presente cualquier desperfecto no producto del uso habitual, que impida el tratamiento de lavado o comprometa la viabilidad del resto de las prendas sometidas a ese proceso y/o las haga inservibles a su fin. En todo caso, el adjudicatario deberá someter a un proceso de revisión individual todas las prendas recogidas para su lavado, antes de iniciar el proceso, debiendo elaborar un listado relacionando dichas prendas que para su aprobación deberá ser cotejado en Comisión de Seguimiento, o por procedimiento análogo que se acuerde en la misma.

Salvo que sean desechables, las bolsas contenedoras de la ropa sucia en sus diferentes colores y tamaños (aptas para el uso del tubo neumático) y que serán aportadas por el adjudicatario, deberán seguir el mismo tratamiento de lavado (si bien, diferenciado y separado) que las prendas que contienen cada una de las partidas.

La recogida de ropa sucia será diaria en jornadas laborales, de lunes a domingo, en el horario y con la frecuencia que se establezca en el Programa del Servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento de Lavandería.

En todo caso, el horario y la frecuencia de recogida y de entrega de ropa y uniformes limpios será la necesaria para mantener un stock permanente suficiente para dos días de funcionamiento del Centro Sanitario. En los supuestos de concurrencia de varios días festivos consecutivos o con motivo de circunstancias excepcionales, de las que previsiblemente pueda derivarse un riesgo cierto de desabastecimiento de prendas limpias, el adjudicatario deberá adoptar las medidas de precaución necesarias para mantener el stock necesario de prendas disponibles y en todo caso, el proceso de reparto de ropa limpia y recogida de sucio no podrá estar interrumpido más de 24 horas consecutivas.

La responsabilidad del funcionamiento en perfectas condiciones del sistema de transporte por tubo neumático corresponderá al Hospital, que la ejercerá por medio del adjudicatario del Servicio de Mantenimiento Integral, no obstante dará las instrucciones de obligado cumplimiento para un adecuado uso por parte del Contratista del Servicio, que transmitirá a al personal a su cargo.

El procedimiento de recogida de ropa sucia en los equipos de Atención Primaria, será establecido en la primera Comisión de Seguimiento del Servicio.

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

El adjudicatario del Servicio colocará las bolsas de sucio en contenedores reservados para este fin, aplicando criterios de homogeneidad en cuanto a agrupación de prendas de igual naturaleza. Los contenedores, que deberán encontrarse permanentemente limpios, secos y desinfectados, utilizados



para sucio en ningún caso serán los mismos que emplee para el transporte de limpio, por lo que deberán diferenciarse de forma evidente y externa unos de otros. Ambos contenedores o carros (tanto los de limpio como los de sucio) deben tener las dos ruedas fijas en la parte posterior, ser de material fácilmente limpiable y resistentes a la corrosión.

Cada transporte constituye una partida, numerada, que irá acompañada del correspondiente Albarán de transporte para su entrega y recepción en la Central de Lavado. Las incidencias que puedan producirse durante el transporte serán objeto de registro informático asociadas a la expedición afectada.

El transporte se hará mediante vehículos cerrados, limpios y periódicamente desinfectados, preparados específicamente para ese fin. La Comisión de Seguimiento recibirá prueba documental de la higienización de vehículos con la frecuencia que se acuerde.

#### 4.2.2.6 Desembalado, revisión, clasificación de rechazo, higienización y preparación para el lavado.

En la central de lavado, se desembarcarán los contenedores, se desembalarán las bolsas y se registrará nuevamente con la lectura de chips la entrada de las prendas, cuyo resultado se contrastará con las contenidas en el albarán de transporte, registrando las diferencias que se aprecien, a nivel de prenda individual. El Hospital tendrá acceso a esta información de manera telemática.

Un equipo de personas dependientes del adjudicatario 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 descrito en el apartado 4.2. Las prendas que a juicio del adjudicatario se consideren reutilizables, dentro de los indicadores de calidad fijados, se someterán al proceso de arreglo o compostura o limpieza especial que proceda y se incorporarán al circuito de lavado y posterior utilización normal. Los límites de estas acciones serán propuestos en el Programa de servicio.
- b) Las no reutilizables se tratarán conforme a lo establecido en el apartado 4.2.

Las prendas que por su estado, aspecto o nivel de deterioro general sean consideradas no reutilizables se clasificarán en dos grupos:

- i. Prendas no reutilizables a cargo del Contratista del Servicio, que serán aquellas que presenten desperfectos o un estado de uso compatibles con el período de vida útil agotado o con un nivel de uso o desgaste considerados normales.
- ii. Prendas no reutilizables, cuya causa de no reutilización sea imputable al Área, por presentar una evidente mala utilización, tratamiento contrario e incompatible con el uso al que están destinadas, restos de suciedad que las hacen inutilizables. Las causas que permiten encuadrar las



prendas en este grupo, deben ser objetivas y evidentes y provocar en todos los casos y sin lugar a dudas, la inutilidad real de la prenda para su uso posterior.

El Contratista las dará de baja provisionalmente en el inventario, manteniendo instalado el dispositivo electrónico que las identifica. Se dará a la Comisión de Seguimiento, las bajas mediante listado de trazabilidad obtenido a partir del marcador electrónico de la prenda, al que se unirá propuesta de indemnización y las propias prendas inservibles como prueba de su estado. El Contratista aportará y conservará las pruebas gráficas o fotográficas que considere relevantes. El Hospital retornará al punto a) de este apartado las prendas consideradas reutilizables. Cuando la baja sea aceptada, el contratista dará de baja las prendas del inventario de forma definitiva.

A efectos de control y optimización de las prendas propuestas para dar de baja, el contratista asumirá el 10% del coste del total de las bajas efectuadas para cada periodo.

En todo caso, el precio de la indemnización será el valor residual (Vr) de la prenda inservible que proceda.

Para el cálculo del valor residual, se tendrá en cuenta el precio inicial (Pi) de la prenda, fijado por el contratista al inicio del concurso, aprobado en Comisión de Seguimiento Inicial tras la justificación de precios de mercado presentada en dicha comisión.

Este Pi prorrateado al factor de amortización correspondiente según el tipo de prenda será el Vr.

Las prendas que vuelvan al circuito, reactivándose en el mismo, deberán ser abonadas por parte del contratista con el mismo valor que fue imputado al Hospital, cuando se dieron de baja. Esta valoración será aplicada también para las prendas sin movimiento incorporadas al circuito pasado el periodo de inactividad señalado en este pliego. Sin influir en el factor de amortización inicial de la prenda.

Las prendas rechazadas no reutilizables deberán ser desprovistas del dispositivo de conteo o control electrónico, que será actualizado en el sistema con la prenda a la que se le inserte, en su caso, en la Central de Lavado. La nueva prenda será dada de alta e introducida en el circuito del Servicio.

#### 4.2.2.7 Lavado, desinfección y secado

El proceso de lavado se llevará a cabo en instalaciones situadas fuera del recinto de HULAMM, que dispongan 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. En el proceso de lavado no deben mezclarse partidas de ropa de distintas procedencias o naturaleza, debiendo tratarse de forma unitaria y sin fraccionar las prendas procedentes del Área VIII. Sí podrán tratarse las prendas procedentes de distintas partidas cuyo origen sea el propio Área.

Antes del inicio del proceso de lavado, las prendas serán objeto de conteo automático, asociando cada prenda a la partida a la que pertenecen. A efectos de trazabilidad, el sistema informático registrará además el lote o grupo de lavado en el que se incluye la prenda así como el tratamiento técnico y los materiales usados.



El proceso finaliza con el secado de las prendas y el control de humedad de las mismas. Los test de humedad se llevarán a cabo con la periodicidad que fije el Programa del Servicio y de sus resultados se dará cuenta a la Comisión de Seguimiento.

#### 4.2.2.8 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 adjudicatario en la aplicación informática, a efectos de seguimiento y trazabilidad.

#### 4.2.2.9 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 del Área, del sistema de dispensación y/o almacenamiento que se utilice o de posteriores tratamientos que se puedan aplicar como la esterilización.

La prenda estará en condiciones de suministrarse al Área 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 podrá 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 adjudicatario.

### 4.3.-SISTEMAS DE DISPENSACIÓN AUTOMÁTICA DE UNIFORMES: CONDICIONES TÉCNICAS PRESTACION.

Dentro del objeto del contrato y formando parte de la prestación de lavandería de ropa y uniformes, se encuentra el mantenimiento y operación a cargo del contratista de los sistemas de dispensación automática de uniformes para el personal del Servicio Murciano de Salud, que se describen a continuación:

Sistema principal (Sistema A), tipo “carrusell”, gestionado mediante un equipo informático conectado en red local con el resto de los dispositivos dispensadores instalados en HULAMM en base a una aplicación adecuada que permite controlar todos los parámetros de las prendas disponibles, las retiradas, las devueltas, el perfil de cada uno de los usuarios habilitados para usar el sistema y que permite clasificar y dispensar los uniformes limpios y recoger los uniformes usados devueltos por el personal usuario del sistema.



El sistema de dispensación está instalado en el espacio de HULAMM destinado a Lavandería, junto a los vestuarios de personal. El sistema presenta dos zonas claramente diferenciadas:

1.- Una zona externa para acceso de usuarios. Se trata de la zona de prestación del servicio a los usuarios acreditados en el propio sistema de dispensación. En ella se ubican los dispositivos de identificación de usuario, entrega automática de prendas solicitadas y recogida y devolución de las usadas para su limpieza. En esta zona deben existir puntos de dispensación suficientes para evitar aglomeraciones de personal tanto para la recogida como para la devolución de prendas. Está dotada con dos (2) puntos de dispensación de uniformes limpios y un (1) punto de recogida de uniformes para lavar y la empresa entrante instalará un (1) punto de recogida de uniformes que no cumplan con la calidad óptima exigida. El tiempo de espera máximo no debe superar en ningún momento los 10 minutos. De superar, de forma habitual y continuada, el tiempo de espera indicado, el contratista estará obligado a la instalación de nuevos puntos de recogida o devolución con coste a su cargo.

En esta zona, será necesaria la instalación por el adjudicatario de un buzón de recogida de uniformes "NO APTOS" que no cumplan con la calidad óptima exigida. Las prendas introducidas por los usuarios, serán revisadas por personal designado por el SMS, sacando del circuito aquellas no recuperables e inventariando las que puedan ser recuperadas pero hayan sido desechadas por introducirlas en el dispensador sin cumplir los parámetros de calidad deseados. El peso del contenido de este buzón computará como "prendas que no alcanzan los niveles óptimos de calidad", siguiendo el circuito indicado para los sacos de recogida "NO APTO". En ningún caso computará como peso facturado.

2.- Una zona de trabajo, interna, para mantenimiento del sistema, carga del sistema y gestión del servicio. Es la zona de acceso restringido o limitado salvo el personal directivo y de Servicios Generales, que tendrá acceso libre a cualquier zona de las instalaciones del Servicio de Lencería sin limitación alguna.

#### Sistema secundario (Sistema B)

En la misma zona y destinado en exclusiva a la dispensación y recogida de uniformes de color usados en cirugía, se encuentra otro sistema que trata del "armario dispensador" con capacidad suficiente para atender las demandas de uniformes del personal destinado el Área Quirúrgica, durante un ciclo continuado de 24 horas. Diariamente deberá ser objeto de recarga y retirada de uniformes usados. El sistema está conectado en red con la aplicación informática que gestiona el Sistema A, de forma que el personal del contratista pueda controlar en todo momento, las existencias o incidencias que se presenten. El número de empleados autorizados para el uso de este tipo de prenda se determinará en Comisión de seguimiento.

El sistema principal (Sistema A) tiene una capacidad de gestión suficiente para el número de empleados que hacen uso del sistema. Esta dimensionado para permitir que todo el personal de un turno laborable de HULAMM realice las operaciones de recogida o devolución de las prendas en un tiempo que no exceda de 10 minutos. A estos efectos, considerando que el mayor número de empleados en un turno de trabajo está compuesto en estos momentos por alrededor de 550 empleados.

Cada una de las piezas que componen un uniforme estará situada en el sistema de forma independiente, según tallaje y características de cada usuario, colgadas de perchas o dispositivos que



permitan la entrega de cada prenda sin necesidad de entregar el soporte. Siempre que se asegure la limpieza permanente de las prendas.

El software que gestiona el sistema A, dispone de utilidades y avisos que permiten retirar del sistema aquellas piezas que, por tallaje u otra circunstancia, se encuentren sin recoger por los usuarios durante más de una semana; se retirarán del sistema para revisar el estado de limpieza y si fuese preciso se retocarán en cuanto a planchado antes de reinsertarlas de nuevo en el dispensador sin cargo adicional al servicio, igualmente será con cargo al adjudicatario la retirada de aquellas prendas a los 30 días de permanencia en el sistema de dispensación de uniformes para su nuevo lavado en planta.

Se entenderá como fallo de calidad el no cumplimiento de este requisito.

HULAMM dispone de un sistema de información anexo a los Sistemas de dispensación antes descritos, el adjudicatario queda obligado al mantenimiento integral con reposición y a la actualización del mismo si las condiciones de uso lo requiriesen.

La gestión informatizada del Servicio está concebida como integral, tanto para las operaciones realizadas dentro de HULAMM, como fuera, de forma que la totalidad de las dotaciones mínimas exigidas en este pliego para los uniformes, ropa, lencería y demás elementos del textil, se encuentren permanentemente localizados y ubicados en alguna de las fases del proceso, tanto dentro como fuera del centro sanitario, en lavandería, almacén o transporte, con total precisión de forma tal que en todo momento se pueda establecer la situación y estado de una prenda determinada, por lo que el adjudicatario deberá disponer en sus instalaciones externas una aplicación compatible con las descritas, que permitan el acceso por parte del personal de servicios generales para comprobar el estado de las prendas en relación a las pérdidas, recuperaciones y cualquier dato necesario para la elaboración de informes y la trazabilidad de las prendas.

Todos los elementos que, en función del uso específico, sean o deban ser de acero inoxidable deben cumplir con las normas:

- AISI 304 (Instituto Americano de la Siderurgia, American Iron and Steel Institute).
- UNE-EN 10088 (Normas europeas).
- ISO 683/XIII-86 (Organización Internacional de Normalización, International Standardization Organization).

Los sistemas de dispensación serán gestionados por personal del adjudicatario y mantenido en perfectas condiciones de uso durante las 24 horas, todos los días del año.

El mantenimiento de los sistemas de dispensación automática de uniformes está a cargo del adjudicatario del Servicio que dispondrá de un Servicio de mantenimiento 24 horas para resolver las incidencias o averías que se produzcan en el mismo. Si la avería o incidencia no impide las operaciones de recogida y entrega de uniformes se calificará de "Avería No Urgente". Si por el contrario, impidiese las operaciones citadas, se calificará de "Avería Urgente" y el Contratista debe garantizar la resolución de la misma en un plazo máximo de 60 minutos o, en su defecto, debe asegurar en el mismo plazo, la presencia física de su personal para que lleve a cabo manualmente dichas operaciones. El adjudicatario no podrá incorporar, sustituir, cambiar o retirar ningún equipamiento, mobiliario,



aparataje o instalación sin la previa comunicación y autorización del departamento de Servicios Generales del Área o de la Comisión de Seguimiento.

## 5.- CONDICIONES TÉCNICAS DEL SUMINISTRO DE ROPA DE CAMA, LENCERÍA Y UNIFORMES.

Forma parte del contrato, junto con las prestaciones descritas en el apartado 4 anterior, la puesta a disposición de la ropa de cama, uniformes del personal sanitario y demás prendas de lencería que se relacionan en el CUADRO DE DOTACIONES Y CALIDADES MÍNIMAS del Anexo 4.

La obligación del adjudicatario se concreta en mantener disponibles de forma permanente y constante, en perfecto estado de uso, el número de unidades de prendas que se indican en este Pliego, con la obligación de reponer las inutilizadas, las deterioradas o las que hayan agotado su ciclo de vida. Al término del contrato deben existir en el circuito el mismo número de prendas y piezas que se exigen en el contrato y éstos deben hallarse en perfecto estado de uso, atendiendo al período de vida útil transcurrido desde su adquisición y puesta en uso.

Cada una de las piezas de ropa deberá estar identificada de forma unívoca y permanente durante su vida útil, mediante la inserción segura y protegida de un chip o dispositivo electrónico que sea legible mediante dispositivos de lectura adecuados, gestionados informáticamente por el software correspondiente.

El chip o dispositivo identificador de cada prenda debe estar unido permanentemente a la misma de forma que no se pueda retirar accidental o fortuitamente, debe ser resistente y soportar los procesos de lavado industrial y contener como mínimo, toda la información que identifique de forma unívoca e individual la prenda, el tipo de ropa, el grupo, color, fecha adquisición...

Una prenda que no contenga el dispositivo electrónico se considerará inútil y podrá ser excluida del circuito de control y trazabilidad. La importante función de control que tiene para la empresa adjudicataria, propietaria de la misma, atiende a una finalidad de garantía y aseguramiento de la trazabilidad de la misma.

El sistema informático utilizado por el adjudicatario debe permitir registrar la fecha de compra por el adjudicatario, la fecha de alta de la prenda en el circuito del servicio, el precio de coste, el período de vida útil contemplado, el número de ciclos de uso aplicados, los movimientos de la misma dentro del circuito de lavandería, las incidencias que se produzcan en relación con la misma y finalmente la fecha de retirada del circuito indicando la causa: amortización vida útil, inutilización por rotura, por malas prácticas, deterioro inesperado o cualquier otra de las previstas.

El adjudicatario pasará mensualmente un informe con las prendas que no hayan tenido movimiento en los seis meses anteriores en ningún punto de control, así como de la ropa que se haya dado de baja por mal uso o deterioro en el Área. Ese informe se entregará de manera detallada con la valoración económica, todas las prendas detalladas con su nº de chip, última ubicación o usuario que la utilizó, así como fecha de compra, etc. Semestralmente se facturará, una vez que el SMS haya revisado los informes y dé su aprobación.



### 5.1- CANTIDADES A SUMINISTRAR Y CARACTERÍSTICAS.

El adjudicatario presentará en Comisión inicial, un muestrario de prendas con distintas opciones, que cumpliendo los requisitos de medidas y calidad expresados en este pliego, sean la base para elegir la dotación definitiva para todo el contrato.

#### 5.1.1.- Grupos de prendas y de dotaciones

El adjudicatario deberá facilitar los siguientes grupos de prendas:

- **Ropa de cama (pacientes y dormitorio personal de guardia).** De forma orientativa, por cada cama funcionante, se dispondrán de **5 juegos de ropa de cama completos**. Cada juego de cama se compone de:

- ✓ 1 Funda de colchón
- ✓ 2 Sábanas bajas
- ✓ 1 Sábana encimera
- ✓ 1 Almohada
- ✓ 1 Funda Almohada
- ✓ 1 Colcha
- ✓ 1 Manta

Adicionalmente, se aportarán por cama:

- ✓ 1 Toalla de lavabo
- ✓ 1 Toalla de baño

La colcha y la manta pueden ser objeto de servicio con carácter general o en determinadas épocas del año, previa petición del Centro Sanitario. Variando los stocks mínimos de estas prendas en las unidades para evitar rotaciones innecesarias.

- **Ropa quirúrgica.** Se refiere al material textil que no sea desechable, como sabanillas de color azul que se utilizan en quirófanos. Se requieren 5 sabanillas por cada camilla o mesa (uso estimado de **500 sabanillas** de uso genérico en cirugía). El Hospital determinará los casos en que decida utilizar material desechable o material textil recuperable. El material desechable lo aportará el Área VIII a su costa.
- **Ropa Consultas, gabinetes, boxes y otros.** Se dotará 1 sabanilla para cada espacio con camilla de observación o reconocimiento. En total se estiman en **1500 sabanillas** para este fin.
- **Uniformes de uso general.** Se dotarán tres uniformes por cada empleado, constituido por pijama (pantalón y camisola) y una bata, todo con el diseño que se acuerde en comisión inicial. En total se estima un nº 3.300 de uniformes y 1.800 batas para el personal, color blanco. Se dotará una reserva adicional del 20% de uniformes de uso general que asegure el stock permanente en HULAMM.



- **Uniformes del personal de quirófanos.** En cuanto a uniformes de quirófano, que no sean desechables, cada uno se compone de pantalón y camisola sin botones, en color azul, con una dotación estimada de **3 uniformes** por cada empleado sanitario destinado al Área Quirúrgica. El suministro global para este HULAMM se fija en **900 uniformes**, sin perjuicio de que esta cifra aumente o disminuya en la proporción necesaria para asegurar el suministro regular para un supuesto de uso normal de los mismos.

Los uniformes y las prendas que tengan carácter desechable, así como el calzado sanitario son aportados por el Área a su costa.

- **Colchones, fundas de colchón, protectores de colchón y mantas.**

El adjudicatario incorporará al contrato 100 colchones de similares características a los instalados en HULAMM, de calidad media-alta y **adecuada a su función específica**. Un 10% se mantendrá en el almacén para posibles sustituciones. Las características de esta pieza serán adaptadas a la evolución técnica de los materiales y compuestos, con ocasión de cada reposición. **Las medidas responderán al tipo de cama concreta de uso en HULAMM.**

**Al finalizar el contrato los colchones pasarán a ser propiedad del Área VIII.**

**Las mantas y/o colchas**, aunque no forman parte del equipamiento de una cama de paciente, deben tenerse disponibles para supuestos imprevistos de fallos en la climatización o a demanda de algún paciente en particular. Por ello, **se dispondrá de 2 mantas por cada tres camas funcionantes, más un 10% para contingencias**. El adjudicatario está obligado a la reposición de las mantas siempre que agoten la vida útil o estén deterioradas o inservibles para su función.

- **Prendas de uso por los pacientes.** El catálogo de prendas para uso de pacientes se compone de:

**Pacientes adultos y niños:**

- ✓ Camisón largo, abierto o cerrado, unisex, tallas adultos y niños.
- ✓ Bata premamá rosa cerrada, con abotonadura delantera, tallas adultos.
- ✓ Bata larga, unisex, tallas adultos y niños.
- ✓ Pantalón pijama unisex, tallas adultos y niños.
- ✓ Chaqueta pijama unisex, adultos y niños.

**Pacientes bebés:**

- ✓ Pijama bebé

La dotación total se determina a razón 3 juegos, tallaje a determinar, por cada cama funcionante. Dotación reflejada en el **ANEXO 4**. Todas las prendas, piezas y unidades descritas estarán identificadas mediante el chip RFID descrito en el presente pliego.



### Otros aspectos relacionados con el suministro de las prendas:

- La uniformidad general del personal dependiente del Servicio Murciano de Salud es de color blanco y se gestiona mediante un sistema de tallas agrupadas en los estándares S, M, L, XL y XXL y con la variante de 2 tallas de largo para el pantalón (LP1 y LP2). Con carácter excepcional, se tratarán los casos singulares que no admitan el uso de prendas estándar (prendas de embarazada, tallas especiales, minusvalías certificadas por salud laboral...). Los uniformes presentan los rótulos, distintivos y colores que el Servicio Murciano de Salud tiene establecido según los usuarios (categorías). Ellos no podrán introducir arreglos o ajustes personales en las prendas. Si se hiciera, la prenda afectada devendría en “no reutilizable”.
- Los uniformes de uso general del personal sanitario se entregan y devuelven mediante un sistema de dispensación automática, por el que cada empleado puede retirar uniformes nuevos y devolver los usados durante las 24 horas del día, todos los días de la semana. Cada empleado es responsable del buen uso del mismo y en particular de mantener la integridad del marcador o chip electrónico que permite su gestión, así como de su recogida y devolución al sistema.
- Por razones sanitarias y por ser propiedad del operador del Servicio, ningún empleado puede sacar del recinto sanitario los uniformes de trabajo ni la ropa de cama ni el resto de prendas que figuran en el Cuadro de Dotaciones, bajo ningún concepto.
- Cada prenda integrante del uniforme de uso general lleva un dispositivo marcador tipo chip RFID tipo tag o similar, u otra marca o señal distintiva, de carácter electrónico, resistente a los lavados y al uso, que identificará la prenda y que no podrá retirarse de la misma bajo ningún concepto. La retirada, pérdida o destrucción del marcador de las prendas, supondrá la inhabilitación de éstas y su consideración como “no reutilizable”.
- Cada empleado dispone de un número máximo de uniformes para su uso. Se contemplan 3 uniformes de uso general por empleado y 3 uniformes por empleado para usos quirúrgicos si estuviera autorizado para ello. Esas limitaciones tendrán el carácter de crédito máximo.
- Todas las prendas que componen el **CUADRO DE DOTACIONES Y CALIDADES MÍNIMAS** a cargo del adjudicatario, incorporan leyendas y colores identificativos establecidos por el Servicio Murciano de Salud. Limitándose la identificación por colores a los bolsillos de las chaquetas de personal del Área VIII:

- ✓ MÉDICO/amarillo
- ✓ FARMACEUTICO/rojo
- ✓ ENFERMERO/azul
- ✓ ADMINISTRACIÓN/lila
- ✓ FISIOTERAPEUTA/marrón
- ✓ TÉCNICO ESPECIALISTA/naranja
- ✓ CELADOR/gris
- ✓ AUXILIAR DE ENFERMERÍA/ verde

- La propiedad de las prendas es del adjudicatario, ostentando el Área VIII exclusivamente el derecho de uso.
- Los elementos que componen el Cuadro de Dotaciones son contenidos mínimos obligatorios, no obstante el adjudicatario podrá modificar el número de elementos siempre que exista acuerdo previo en Comisión de Seguimiento del Servicio.



- No pueden utilizarse en la actividad del Área VIII piezas o prendas que tengan otro origen o procedencia.

### 5.1.2. Régimen económico

#### **Coste inicial y determinación del valor residual.**

El contratista debe aportar al Área VIII las prendas incluidas en el Cuadro de Dotaciones y Calidades Mínimas que se recoge en este pliego, manteniendo su propiedad durante toda la vigencia del contrato. El SMS satisfará una cantidad fija por kilo que entre en el circuito, limpio y apto para su uso en los puntos que se fijen en el Programa del Servicio, preferentemente en el lugar designado como zona de recepción, tal y como se ha especificado en el punto 4.3.2.

La ropa limpia se pesara para su facturación, en presencia de personal del HULAMM, designado para ello en la Comisión de Seguimiento, descontándose el peso de aquellas prendas que aun siendo limpias NO SEAN APTAS para su uso por déficit de calidad. Las prendas que presenten valores de humedad superiores al 2%, serán devueltas al contratista sin cargo al Hospital. No se considerará ropa limpia a efectos de facturación los sacos o bolsas que se dispongan por el adjudicatario para la recogida de ropa sucia

Durante la ejecución del contrato y hasta su terminación, deben hallarse disponibles la totalidad de los juegos de ropa, uniformes, etc., que integran el Cuadro de Dotaciones. Ello supone que **el contratista debe ir reponiendo las prendas que devengan “no utilizables” por cualquier motivo (agotamiento vida útil, rotura o desperfectos, etc.,)**. Al término del contrato la totalidad de prendas estarán en el circuito en perfectas condiciones de uso. La disponibilidad de las dotaciones es exigible al contratista QUINCE días antes de la fecha del inicio de la actividad.

A efectos de control de la vida útil y determinación del valor residual, la fecha que se tomará como inicio del ciclo de vida de cada prenda será la del primer día en que se pongan a disposición del Centro sanitario en los puntos de recepción.

Teniendo en cuenta que la vida útil de cada prenda o grupo de prendas es diferente, el contratista deberá mantener, por medios informáticos, un INVENTARIO PERMANENTE del Cuadro de Dotaciones, que recoja las existencias y el valor residual que representan, atendiendo a la vida útil o al estado real en que se encuentran y mediante el que se gestione las entradas y retiradas de prendas afectas al servicio. Este inventario será uno de los puntos fácilmente accesibles para el personal del Área VIII con autorización informática al control del servicio.



Descripción Prenda	Por Lavados	Por Tiempo	Lavados o Tiempo en Meses
ALMOHADA	SI	NO	30
BATA PACIENTE	SI	NO	150
BATA PREMAMA ROSA	SI	NO	150
BATA SANITARIO BLANCA	SI	NO	180
CAMISON ADULTO	SI	NO	150
CAMISON NIÑO	SI	NO	150
CHAQUETA PIJAMA ADULTO	SI	NO	150
CHAQUETA PIJAMA NIÑO	SI	NO	150
CHAQUETA QUIROFANO	SI	NO	130
CHAQUETA SANITARIO BLANCA	SI	NO	180
COLCHA	SI	NO	150
COLCHA NIDO	SI	NO	150
COLCHÓN GENERAL	NO	SI	48
COLCHÓN UCI	NO	SI	48
FUNDA ALMOHADA	SI	NO	150
MANTA CUNA	SI	NO	80
MANTA INVIERNO	SI	NO	80
MANTA NIDO	SI	NO	80
PANTALÓN PIJAMA ADULTO	SI	NO	150
PANTALÓN PIJAMA NIÑO	SI	NO	150
PANTALON QUIROFANO	SI	NO	130
PANTALÓN SANITARIO BLANCO	SI	NO	180
PELELE	SI	NO	80
SABANA	SI	NO	150
SABANA CUNA	SI	NO	120
SABANA NIDO	SI	NO	120
SABANA QUIROFANO	SI	NO	120
SABANILLA	SI	NO	150
SABANILLA QUIROFANO	SI	NO	120
SACO DE RECOGIDA DE ROPA	SI	NO	300
TOALLA BAÑO	SI	NO	150
TOALLA LAVABO	SI	NO	150

**En todo caso, la vida útil real de cada prenda, será aquella durante la cual el estado de uso de la misma sea óptimo.**

El contratista aportará un LISTADO-INVENTARIO MENSUALIZADO DE VALOR RESIDUAL DE LAS DOTACIONES en el que se recoja el valor residual, en valor absoluto y porcentual sobre valor inicial, que, para cada mes y los 24 meses siguientes al inicio del contrato, el licitador atribuye al Cuadro de Dotaciones tomando como referencia para la vida útil máxima que atribuye a cada grupo de prendas, tanto en tiempo (máximo 24 meses para el general de las prendas y 48 para mantas) como en lavados



el momento en que se ponen en uso, la duración del contrato y las reposiciones que deba realizar durante la ejecución del mismo. A estos listados se accederá desde la aplicación informática operativa para todas las partes.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, el contratista estará obligado a mantener actualizado el Inventario, con las incorporaciones de nuevas prendas y con las retiradas de las no reutilizables, deterioradas o perdidas. En la comisión de seguimiento del servicio, se entregará el estado del inventario en el último día del mes anterior con la información complementaria que se decida en la primera comisión de seguimiento. En cada comisión se cotejará por ambas partes dando conformidad. **Las prendas que se vayan incorporando mantendrán el mismo perfil temporal de depreciación que el fijado en la propuesta inicial.**

Como contenido mínimo el inventario contará con la siguiente información: nº de chip asignado, tipo de prenda, fecha de compra/alta dotación, fecha de entrada en el circuito/alta vida útil, valor de compra, valor residual, incidencias de la prenda....

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria podrá optar entre dos alternativas que consensuará con la empresa saliente:

1. Hacerse cargo y abonar a la empresa saliente las prendas que se relacionan en la tabla 2 que se detalla en este mismo punto, al valor residual que para cada grupo de prendas y dotaciones se indica. A efectos de vida útil y reposiciones, se tendrá en cuenta el tiempo a disposición del hospital de las prendas adquiridas a la empresa saliente. La empresa entrante dispone de 1 mes para verificar el estado de las prendas. A título informativo, adjuntamos cuadro con la dotación y el valor residual realizado a fecha 15 de noviembre de 2017, en consecuencia susceptible de experimentar variaciones hasta la fecha de la adjudicación del contrato, debiendo la adjudicataria hacerse cargo igualmente de la misma en la proporción y valor residual a fecha de inicio y ejecución del contrato.
2. Será la retirada de la dotación actual por la empresa saliente y la nueva incorporación por la adjudicataria, de las prendas incluidas en el cuadro de dotaciones desde el inicio del contrato.

Al término del contrato, el contratista podrá optar por transmitir la propiedad al nuevo adjudicatario de las prendas que figuren dadas de alta en el circuito, según sus respectivos valores residuales o por retirarlas a su costa, previa sustitución por las que aporte el nuevo contratista. Si opta por la retirada, deberá mantenerlas, sin coste, en el circuito de uso durante un plazo máximo de un mes o hasta que el nuevo adjudicatario del servicio introduzca en el circuito sus propias prendas.



TABLA 2

PRENDA	SITUACIÓN ACTUAL A 15/11/2017		
	Coste	Amort.pendiente	Total Prendas
ALMOHADA	6.565,00	1.405,57	1.057,00
BATA PACIENTE ADULTO	366,03	0,00	61,00
BATA PREMAMA ROSA	2.747,25	0,00	297,00
BATA SANITARIO BLANCA	8.330,34	1.573,26	1.057,00
BODY NIÑO	50,15	0,00	17,00
CAMISON ADULTO	26.641,68	14.172,25	3.678,00
CAMISON NIÑO	369,50	90,29	81,00
CHAQUETA PIJAMA ADULTO	11.569,80	2.342,37	1.769,00
CHAQUETA PIJAMA NIÑO	983,25	51,37	219,00
CHAQUETA QUIROFANO	10.222,57	1.125,35	1.189,00
CHAQUETA SANITARIO BLANCA	10.250,46	3.523,13	1.912,00
COLCHA	2.785,20	11,56	440,00
COLCHA NIDO	11,60	0,00	5,00
COLCHÓN GENERAL	76.555,60	3.563,35	401,00
COLCHÓN NEONATOS	28.666,20	1.213,45	88,00
COLCHÓN UCI	10.640,00	843,89	23,00
ENTREMETIDA	2.543,40	209,40	839,00
FUNDA ALMOHADA	8.062,86	2.063,50	3.981,00
MANTA CUNA	32,00	1,40	11,00
MANTA ENTRETUempo	68,00	7,42	10,00
MANTA INVIERNO	5.182,45	2.759,37	743,00
MANTA NIDO	434,70	108,89	168,00
PANTALÓN PIJAMA ADULTO	9.533,64	2.328,81	1.467,00
PANTALÓN PIJAMA NIÑO	1.216,73	86,05	233,00
PANTALÓN QUIROFANO	11.224,44	1.040,80	1.392,00
PANTALÓN SANITARIO BLANCO	11.522,91	1.943,94	2.270,00
PAÑO ABIERTO	3,48	0,00	2,00
PAÑO CERRADO	181,25	68,70	73,00
PELELE	963,00	101,55	228,00
SABANA	48.108,02	26.068,99	7.023,00
SABANA CUNA	155,77	45,60	91,00
SABANA NIDO	1.051,04	357,12	572,00
SABANILLA	5.092,31	1.492,64	1.881,00
SABANILLA QUIROFANO	3.807,68	1.950,37	1.328,00
SACO DE RECOGIDA DE ROPA	7.844,21	1.154,47	1.305,00
TOALLA BAÑO	5.258,04	3.319,11	1.581,00
TOALLA LAVABO	4.843,08	2.757,38	3.228,00
	<b>323.883,64</b>	<b>77.781,35</b>	<b>40.720</b>



## 5.2.-CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PRESTACION. DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE IDENTIFICACIÓN DE PRENDAS.

Características mínimas de los chips RFID.

El chip insertado en cada una de las prendas cumplirá como mínimo con los requisitos técnicos siguientes:

- Será del tipo TAG, transpondedor, chip o similar, de instalación por termosellado o inserción en la prenda mediante costura.
- Debe ser compatible con las Normas ISO 15693, ISO 18000-3-1, pasivo.
- Deberá ser legible a una distancia mínima de lectura 40 cm.
- El dispositivo debe soportar, juntamente con los tejidos de las prendas, las pruebas que se realicen conforme con la Norma UNE-EN ISO105-C06:1997. El adjudicatario acreditará que el dispositivo es conforme mediante Certificado del fabricante que indique que cumple la Norma anterior.
- El dispositivo debe estar acreditado mediante certificación del fabricante del mismo o de laboratorio oficial que soporta al menos 200 PROCESOS DE LAVADO bajo la norma anterior y en procesos de túneles de lavado industrial.
- Debe estar encapsulado mediante un único tipo de material que garantice la total estanqueidad del chip y que el envoltorio sea de color blanco.
- El adjudicatario deberá asegurarse que la implantación del chip en cada una de las prendas se realiza conforme a las prescripciones del fabricante del mismo, a fin de garantizar la correcta lectura y la conservación de la integridad del mismo a lo largo de todos los procesos de uso, transporte, lavado, planchado y distribución.
- Las prendas que componen el cuadro de dotaciones podrán ser identificadas mediante dispositivos electrónicos que cumpliendo los requisitos generales, sean diferentes en función del uso de la prenda y de los procesos de limpieza y lavado y frecuencia a que se sometan.
- Cada uno de los chips RFID deberá contener externamente, serigrafiado de forma indeleble, el número identificador y los datos que permitan identificar la prenda en la que estaba insertado.

Otros componentes del sistema.

El contratista en HULAMM dispondrá de un sistema informático de lectura, control y gestión de las operaciones de entrada en el circuito, stocks en almacén de lencería, entregas a los puntos de uso y recogida de ropa para lavar, gestión de entregas y recogida de uniformes del personal por medio de los sistemas de dispensación automática y de los procesos seguidos para el lavado de las prendas. Este sistema será virtualizado y accesible por personal del control del servicio.

El sistema funciona en red local en HULAMM, interconectando todos los sistemas de dispensación automática y todos los dispositivos de lectura de los chips de las prendas (lectores móviles, antenas y/o túnel de lectura). Se asegurará igualmente la conexión del sistema con el sistema propio de la Central de lavado.

El sistema de gestión informático (hardware y software), bases de datos del personal, cualquier registro o documentación, que gestiona tanto los movimientos de ropa como los sistemas de



dispensación, así como cualquier otro material, equipo o elemento que se aporte al servicio, considerado afecto en su totalidad al servicio de lavandería, pasando a ser propiedad del Área VIII una vez cese en su contrato. Será compatible e integrable en los sistemas informáticos del Área, siendo por cuenta del adjudicatario los ajustes, actuaciones, licencias, mantenimiento y soporte 24x7 necesarios para su correcto funcionamiento.

## 6.- MANTENIMIENTO INTEGRAL Y REPOSICIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

Comprenderá, sin perjuicio de la excepción que más adelante se detalla, las instalaciones técnicas, la obra civil y el mobiliario no clínico, términos definidos en el Anexo 7 a este PPT. Tanto los elementos existentes a fecha de hoy (en adelante, "elementos A"), como los aportados por el contratista (en adelante, "elementos B").

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se incluye la información más actualizada de la que, acerca de la central de lavandería en HULAMM se dispone (memorias, planos, inventario, etc.). Ha de asumirse cierto grado de inexactitud, debiendo entenderse, además, como una recopilación de datos incompleta.

En sustancia, el ámbito de aplicación abrazará a todos los elementos ubicados en la central de lencería en HULAMM (perimetrales, inclusive), exceptuando los que, perteneciendo a una instalación técnica del centro sanitario, no proporcionen servicio alguno a aquélla.

### ALCANCE

#### ESTUDIO INICIAL

Paralelamente al inicio material del mantenimiento, el contratista deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Revisión física in situ, y perfeccionamiento, de la información que acompaña como a este PPT, corrigiéndola y/o completándola en el formato digital editable que se le indique. Quedará consolidado, a raíz de lo anterior, el inventario de elementos.

2. Elaboración de un informe, tras consolidar el inventario, en el que, de existir, se señalen las deficiencias observadas, proponiéndose las medidas correctoras oportunas. La subsanación de las posibles deficiencias señaladas en este informe será, inexorablemente, como parte del mantenimiento correctivo, una obligación del contratista; el SMS no atenderá, al respecto, excusa alguna (p. ej., las justificadas en acciones, u omisiones, asociadas a contratos precedentes).

3. Conteo de los equipos existentes en el inventario consolidado, discerniendo, de ser preciso, entre aquellos equipos que sean activos fijos, y aquellos equipos que sean repuestos. Este conteo deberá ser consensuado con el Servicio Murciano de Salud, siendo preceptiva su aprobación y aceptando que, de discrepar (qué elemento es un activo fijo, qué elemento es un repuesto), será el criterio dictado por aquél el que se adopte como definitivo.

4. Codificación y etiquetación, in situ y en planos, acorde al formato y al material que el SMS estipule, de equipos y de ubicaciones.



5. Cuando el SMS no disponga de la misma, recopilación (en castellano y en formato digital, .docx o .pdf), por contacto con fabricantes y/o instaladores, de la documentación mínima que ha de vincularse a cada activo fijo. A saber:

- i) Especificaciones técnicas detalladas.
- ii) Manual de operación y funcionamiento.
- iii) Manual de mantenimiento (planes preventivos). Procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización, de aplicar, inclusive.
- iv) Detección básica de modos de fallo.
- v) Despiece del equipo y lista mínima de repuestos recomendados.

El contratista deberá presentar una propuesta alternativa cuando el fabricante y/o instalador se niegue a proporcionar alguno de los documentos citados, o cuando habiéndolos proporcionado la calidad de uno o varios de ellos sea, a juicio del SMS, deficiente. Esta propuesta alternativa será supervisada por el servicio de salud reseñado, cuya validación es ineludible, debiendo subsanar el contratista las deficiencias (especificaciones técnicas exiguas, tareas de mantenimiento insuficientes, excesivo tiempo entre intervenciones, etc.) que, en su caso, aquél señale.

El SMS podrá, a instancia motivada del contratista, eximir a éste de la recopilación/generación de los documentos que, de entre los del quinteto descrito, así entienda; su decisión será irrevocable. Esta exención no podrá afectar al documento 5.iii), cuya presentación es forzosa.

6. Confección del Plan de Mantenimiento Preventivo. Este plan, que se articulará en torno a equipos, se ajustará a las indicaciones de los fabricantes (debiendo recopilar/generar, tal como se ha enunciado en la actuación 5, cuanta información sea necesaria), a la normativa vigente de aplicación (local, regional, estatal o comunitaria) y al mejor conocimiento que de los históricos del elemento se extraiga; sobresaldrá, en hipotéticos disentimientos, el criterio del SMS.

Entonces, previamente a su registro informático, el contratista plasmará el Plan de Mantenimiento Preventivo en una tabla como la que sigue:

EQUIPO	ELEMENTO	OPERACIÓN	TAREAS	ESTADO	IMPACTO EN EXPLOTACIÓN	PERIODICIDAD	TIEMPO	RECURSOS HUMANOS	REPUESTOS Y CONSUMIBLES
Equipo sobre el que se ejecutará un conjunto de tareas	Elemento del equipo sobre el que se ejecutará cada una de esas tareas	Opcional. Agrupación de un conjunto determinado de tareas	Descripción individualizada de todas las acciones de mantenimiento preventivo a ejecutar en ese equipo	Estado (ON/OFF) en el que debe hallarse el equipo para la ejecución de cada una de esas tareas	Repercusión, en las instalaciones técnicas, en la obra civil y/o en el mobiliario no clínico, de la ejecución de cada una de esas tareas	Tiempo transcurrido el cual, ha de ejecutarse cada una de esas tareas	Tiempo, total, necesario para ejecutar cada una de esas tareas	Número de personas necesarias para ejecutar cada una de esas tareas	Repuestos y consumibles necesarios para ejecutar cada una de esas tareas

El carácter de inicial de este estudio, adjetivado como tal porque supondrá una carga de trabajo al comienzo de la prestación, lo es sin perjuicio de la permanente ejecución, durante el periodo de vigencia del contrato, de cada una de las actuaciones individuales que contempla. De forma que, p. ej., se mantenga un inventario de elementos fidedigno.

01/12/2017 11:58:15 Firmante: SANCHEZ PEREZ, FRANCISCO

Firmante: GOMARIZ GUILLERMO, JUAN ANTONIO  
 Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo remitido a la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 11c1f04e-aa04-7691-195313989165



## GESTIÓN DE MANTENIMIENTO ASISTIDA POR ORDENADOR

En el software que para la gestión de mantenimiento asistida por ordenador el contratista elija, éste deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- \* Registro de equipos.
- \* Registro, y seguimiento, del Plan de Mantenimiento Preventivo.
- \* Suministro y carga de cuantos otros datos se precisen en la correspondiente orden de trabajo. A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo: repuestos y consumibles utilizados, solución acometida, tiempo empleado, etc.

Se subraya que la titularidad de toda la información gestionada a través de ese software será, única y exclusivamente, del SMS.

Este apartado, que al igual que el anterior supondrá una carga importante al inicio de la prestación, tendrá carácter permanente. Esto es, el contratista deberá cubrir la servidumbre que la gestión de mantenimiento asistida por ordenador, demande.

## DE ACTIVOS FIJOS Y REPUESTOS. MANTENER O SUSTITUIR

Atendiendo a las definiciones pertinentes del Anexo 7 a este PPT, la ejecución material del mantenimiento preventivo y del mantenimiento correctivo implicará, dependiendo del elemento en avería, distintas soluciones (mantenimiento o sustitución) a realizar por el contratista. A saber:

Mantenimiento incondicional, preventivo y correctivo (esto es, mantenimiento en todas sus acepciones), de los elementos catalogados como activos fijos. Se subrayan, enérgicamente, las obligaciones devenidas para el contratista de la amplitud de la palabra "incondicional".

A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, tal amplitud invalidará, p. ej., el uso del argumento "fin de ciclo de vida" (en ocasiones escenificado como "activo no reparable") en cualesquier contextos, salvo:

- i) Que se presente un certificado, rubricado y sellado por el servicio técnico oficial del fabricante de turno, en el que se afirme y motive, explícitamente, que ese mantenimiento es técnica, no económicamente, irrealizable.
- ii) Que no exista una proposición de un tercero, dada por buena por el SMS, en prueba de la viabilidad de ese mantenimiento.

La casación de ambos hechos, 10.i) y 10.ii), uno y otro simultáneamente, será necesaria y suficiente para admitir, por parte del SMS, un fin de ciclo de vida. Se enfatiza, no obstante, que si el activo fijo es un elemento B, su reposición será a expensas del contratista.

### En lo relativo a repuestos:

- i) Bien mantenimiento incondicional, preventivo y correctivo (esto es, mantenimiento en todas sus acepciones), de aquéllos.
- ii) Bien adquisición, suministro, montaje y puesta en servicio, incondicional también, de cuantos sean necesarios. Opción, ésta, que será obligatoria cuando la 11.i) sea inviable.
- iii) Bien una combinación de esas dos alternativas, 11.i) y 11.ii).

Se remarca que como repuesto será considerado todo elemento no clasificado como activo fijo.

Los repuestos serán siempre nuevos y, originales (misma marca, mismo modelo) o equivalentes. En el supuesto de que el utilizado no sea original, deberá ser presentado al SMS para su aprobación, verificando, éste, que es de características similares a aquél; acto, que podrá conllevar el sufragio, por parte del contratista, de pruebas y ensayos en laboratorios oficiales o empresas especializadas.



Se advierte, en lo que al mantenimiento técnico-legal atañe, que será obligación del contratista el conocer la normativa vigente de aplicación, debiendo comunicar al SMS cualquier cambio de legislación acaecido durante el contrato; cuando un cambio legislativo impacte en el Plan de Mantenimiento Preventivo, será asumido y ejecutado por el contratista sin coste adicional alguno. El contratista tomará para sí las responsabilidades que se deriven del cumplimiento y, en su caso incumplimiento (sanciones, daños y perjuicios), del articulado de esas normativas: ostentará la custodia de los libros de mantenimiento en ellas exigidos; emitirá, y presentará ante la Administración (local, autonómica, estatal o comunitaria), los debidos certificados; etc.

## CONSUMIBLES

El contratista deberá llevar a cabo la actuación que sigue:

Adquisición y suministro, y de requerirse montaje y puesta en servicio, incondicional, de cuantos consumibles (potencialmente de un solo uso) sean necesarios.

Especial interés suscita la definición que, al respecto (consumible), se halla en el Anexo 7 a este PPT.

## FACULTAD PARA AUDITAR

Comunicado con una antelación mínima de tres días naturales, el mantenimiento llevado a cabo por el contratista podrá ser auditado; bien por el SMS, bien por un tercero por éste designado. A título ilustrativo, no excluyente ni limitativo, se podrá evaluar tanto el cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo como el estado de los elementos de la central de lencería.

Al respecto, el nivel de rendimiento del contratista quedará sometido al acuerdo de nivel de servicio descrito en el Anexo 1.

## 7.- LIMPIEZA Y DDD DE INSTALACIONES Y GESTIÓN DE RESIDUOS.

El estado de limpieza de las instalaciones y espacios dentro de HULAMM utilizados por el adjudicatario, así como las propias instalaciones de la Central de Lavado y almacenes es un aspecto fundamental del tratamiento y lavado de la ropa y uniformes. Por ello, el adjudicatario debe mantener un correcto estado de limpieza siendo objeto de control y auditoría por parte del hospital. La limpieza será diaria.

En su oferta presentará programación, frecuencias y personal, con detalle de las zonas mobiliario, y demás equipos y materiales instalados en el servicio, indicando días y horas semanales del personal de limpieza, así como elementos mecánicos de apoyo a la limpieza permanente de las zonas más susceptibles. Presentará también un plan de Gestión Integral y Tratamiento de los Residuos que genere (circuitos de retirada, contenedores a utilizar, horarios y todo lo que esté relacionado con la gestión de residuos) en el servicio de Lencería, el cual deberá ser aprobado por la Gerencia del Área incluyendo las modificaciones que crea oportunas acorde a las necesidades del Servicio, y en base a la normativa legal vigente.

En todo caso, el contratista incluirá en oferta técnica, la empresa/s con las que gestionara los diferentes tipos de residuos generados y producidos en el servicio instalado en HULAMM.



## 8.- DATOS ESTRUCTURALES Y ACTIVIDAD DEL ÁREA VIII.

De carácter meramente orientativo se exponen algunos datos sobre la actividad y organización del Área VIII, dichos datos pueden variar y en ningún caso pueden ser utilizados para reclamaciones por parte de la empresa adjudicataria.

El HULAMM se encuentra en Murcia en mercado dentro del Área de Salud VIII dependiente del Servicio Murciano de Salud. Asiste a una población de, aproximadamente, 106.000 habitantes distribuidos en los siguientes municipios: San Javier, San Pedro del Pinatar, Los Alcázares y Torre Pacheco.

Según los antecedentes y estudios previos, para HULAMM se prevé un nivel de actividad en relación con este Servicio de:

<b>Kg de ropa limpia recibida</b>	<b>400.000 kg/año</b>
-----------------------------------	-----------------------

El régimen y frecuencia de cambios de ropa de cama por cada paciente será el que tenga fijado la gerencia.

El Área VIII incluye el Hospital Universitario Los Arcos del Mar Menor y los centros de Atención Primaria:

- ✓ [Centro de Salud Los Alcázares](#)
- ✓ [Centro de Salud San Javier](#)
- ✓ [Centro de Salud San Pedro del Pinatar](#)
- ✓ [Centro de Salud Torre Pacheco Este](#)
- ✓ [Centro de Salud Torre Pacheco Oeste](#)
- ✓ [Consultorio Balsicas](#)
- ✓ [Consultorio de Lo Pagán](#)
- ✓ [Consultorio Dolores de Pacheco](#)
- ✓ [Consultorio El Jimenado](#)
- ✓ [Consultorio El Mirador](#)
- ✓ [Consultorio Los Narejos](#)
- ✓ [Consultorio Roldán](#)
- ✓ [Consultorio San Cayetano](#)
- ✓ [Consultorio Santiago de La Ribera](#)

Con un total de 1110 trabajadores en plantilla orgánica. La plantilla real puede fluctuar hasta en 500 trabajadores más según épocas. A título informativo, los trabajadores de HULAMM son 1500 y en los Centros de Atención Primaria, unos 300.

El volumen de kilos de ropa limpia, constituye un dato meramente indicativo sin que el adjudicatario pueda fundar en la misma reclamación o petición alguna. La facturación del adjudicatario se determinará en función del volumen real de **ropa limpia recibida** y del precio unitario por cada kilogramo, que el contratista haya ofertado.



## 9.- EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SGSC).

El sistema de gestión de los Indicadores se basa en la aplicación denominada “Sistema de Gestión de los Servicios Complementarios (SGSC)”.

Se trata de una aplicación informática implantada en el Área VIII que permite la Gestión de los Servicios Complementarios y en particular para la Gestión del Servicio de Lavandería en el Área VIII.

El Contratista del Servicio que resulte adjudicatario viene obligado a hacer el uso del SGSC que determine el SMS así como a gestionar por medio del mismo, la totalidad de las Incidencias y Fallos que se imputen al Servicio a su cargo. La gestión de los Indicadores, así como los procesos de registro, traslado, recepción, resolución y valoración económica que los gestionan, junto con las bases de datos que se generen en el proceso, conforman el SGSC.

El modelo SGSC se basa, en sentido positivo, en el establecimiento de un conjunto de indicadores (relacionados en el Anexo 1) que, aplicados al contenido del Programa del Servicio propuesto por el Contratista, evidencian el mantenimiento del acuerdo de nivel de calidad de servicio exigido cuando no se presentan incidencias que suponen el incumplimiento de los mismos.

## 10.- COMISIONES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Con el comienzo de la gestión del Contrato se creará una Comisión de Seguimiento del Servicio de Lavandería y Lencería del Área VIII.

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 mensualmente 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.

Con carácter trimestral se reunirá la Comisión de forma simultánea dando lugar al Comité de Conflictos, generando el Acta de deducciones con los importes que SGSC y SAP emiten tras el análisis y resolución de las impugnaciones puestas por la empresa ante las incidencias registradas en el trimestre anterior.

Con carácter previo al inicio de la prestación y una vez formalizado el contrato, se constituirá la Comisión con las características expuestas a continuación, y se concretarán los aspectos que este PPT señala expresamente para su acuerdo en La Comisión Inicial de Seguimiento.

La Comisión estará constituida por cuatro miembros titulares y cuatro suplentes, dos de ellos representando al Área y dos al adjudicatario; todos ellos estarán dotados con facultades de decisión, en nombre de las partes a las que representan, en el seno de la Comisión. Cada miembro de la



Comisión podrá ser asistido y acompañado a las sesiones por invitados con formación técnica en la materia y que podrán participar en las reuniones con voz pero sin voto.

La presidencia de la Comisión corresponde al Área de Salud. Las funciones de Secretaría estarán a cargo del representante del Contratista, que convocará a petición de responsable del Departamento de Servicios Generales, la comunicación del orden del día, la confección de las Actas, la organización práctica de la reunión y el archivo en el lugar designado en el propio HULAMM. Los suplentes asistirán en caso de ausencia de los titulares.

En las reuniones ordinarias mensuales el adjudicatario deberá presentar un informe de actividades que contendrá el inventario activo, informe de pérdidas (prendas fuera del sistema seis meses), prendas que lleven más de dos meses fuera del circuito, informe de entregas, las incidencias ocurridas en el servicio, las actuaciones de mantenimiento en el servicio, las quejas recibidas a través de atención al paciente y la respuesta y solución aportada y, en general, todo aquello relevante respecto del servicio acaecido durante el mes anterior. Así mismo presentará los resultados de las encuestas realizadas a pacientes para su análisis y aplicación de medidas necesarias, mediante acuerdo, para atender las sugerencias recogidas en las mismas.

La secretaría de la Comisión llevará un registro de todos los acuerdos adoptados desde su constitución, de forma correlativa y en soporte informático.

## 11.- INSTALACIONES Y EQUIPOS INFORMÁTICOS. COMUNICACIONES Y CONECTIVIDAD. APLICACIONES DE USO HABITUAL. CONFIDENCIALIDAD.

### 11.1 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

El Servicio Murciano de Salud, pone a disposición del Contratista del Servicio una Red Local (LAN), esta LAN dispone de conexión Gigabit Ethernet y alimentación POE, en el seno de la infraestructura global de comunicaciones del Hospital. Esta Red, administrada por el Servicio Murciano de Salud, garantizará la conectividad de los equipos adscritos a la misma.

Siempre y cuando no figuren en la instalación inicial, serán por cuenta del Contratista y de su propiedad, los equipos informáticos necesarios para la gestión del Servicio, así como el registro de todas sus operaciones, el aseguramiento de la trazabilidad y calidad de los procesos de la misma, y la integración en la red local del Hospital. Pasando al término del contrato a formar parte del equipamiento del Área de Salud. Asimismo, el Contratista realizará tanto la integración de aplicaciones y software, como los ajustes necesarios para asegurar la interoperabilidad de los equipos, todo el proceso de integración deberá ser debidamente documentado y validado por los responsables del servicio. En ningún caso el SMS tendrá que hacer aplicación alguna para ajustarse a las aplicaciones del contratista.

Los usuarios de la Red Local serán personal dependiente del Contratista, quien asumirá la obligación de su formación y adiestramiento en los procesos y manejo de equipos y aplicaciones.

El Servicio Murciano de Salud podrá obtener del Contratista, mediante la integración de aplicaciones, toda la información relevante que puedan considerar precisa para el conocimiento de las actividades y procesos llevados a cabo en el Servicio. Será obligación por parte del contratista, su instalación y



mantenimiento en los ordenadores o dispositivos móviles (Tablet o Smartphone) que el SMS le requiera. Se valorará positivamente la disposición de una solución global accesible a través navegadores web (independiente del sistema operativo de los dispositivos) para el sistema de gestión e información de prendas, adaptable 100% para dispositivos móviles (Tablet o Smartphone), ofreciendo a través de la lectura de las etiquetas con la cámara del propio dispositivo, devolviendo a su vez toda la información relativa a la prenda.

El Servicio Murciano de Salud pondrá a disposición del Contratista, la infraestructura de comunicaciones que posibilite a éste el acceso a Internet desde los sistemas alojados en el Hospital, en caso de considerar que se trate de un requerimiento necesario para la correcta prestación del servicio. A su vez, el Contratista estará obligado a habilitar un servicio de administración remota de dichos sistemas de información, con objeto de garantizar una respuesta ágil y eficiente ante las incidencias, relacionadas con las tecnologías de la información, que pudieran afectar a la correcta prestación del servicio.

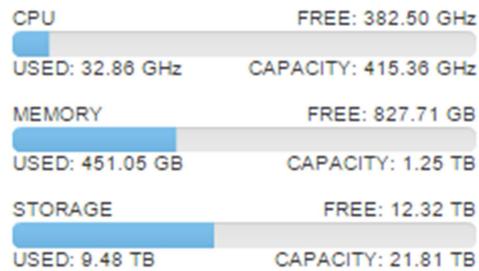
La tramitación de la autorización de acceso remoto a los sistemas de información de la Central, en el ámbito de la Red Corporativa y Sanitaria competencia de la Dirección General de Informática de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se llevará a cabo de acuerdo con el protocolo de solicitud de acceso a los sistemas de información del Servicio Murciano de Salud.

El Servicio Murciano de Salud ha definido una Estrategia de Integración de Sistemas de Información, en el marco del Plan Director de Sistemas de Información (PDSIS). La integración incluye tanto las aplicaciones informáticas como los equipos que puedan generar, recibir o almacenar información, y para ello tiende a la adopción de estándares de comunicación sanitarios (tales como HL7, DICOM y XML), y a la implantación de sistemas de información con capacidad y facilidad para integrarse con otros sistemas.

Para este fin, y de acuerdo con la mencionada Estrategia de Integración, el Servicio Murciano de Salud determinará los requerimientos tecnológicos que el Contratista se verá obligado a satisfacer, relativos a programación, adopción de estándares, adquisición de licencias, habilitación de servidores, etc. Toda la plataforma de sistemas de la solución se alojará dentro del entorno virtualización de sistemas disponible en el Área de Salud VIII, asumiendo por parte del adjudicatario los costes generados por los requisitos de su plataforma de sistemas (espacio en disco necesario, copias de seguridad, memoria, procesador, licencias de sistema operativo, etc.), estos deberán desglosarse e incluirse en la valoración económica. El entorno de virtualización del Área dispone de la siguiente configuración:

- 2 CPDs replicados
- 1 ClustervSphere6 con estos recursos:





Este entorno provee al usuario de monitorización y soporte de la máquina virtual, debiendo esta estar configurada conforme a los requisitos de seguridad del SMS. A su vez se han de integrar las copias de seguridad de la plataforma de sistemas de la solución dentro del mecanismo de copia implementado en el entorno virtual.

El motor de bases de datos disponible en el Área de Salud VIII es Oracle RAC 11G. Las bases de datos de la solución ofertada podrán alojarse en esta plataforma de alta disponibilidad, o podrán utilizar otras soluciones tales como SQL Server. En cualquier caso se deberá especificar en la memoria de la solución ofertada los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de la misma.

El contratista está obligado a implantar, integrar y mantener la aplicación informática que determine el SMS para la prestación del servicio, cuando esta aplicación se utilice de forma generalizada por personal del SMS, especialmente cuando los datos que maneja sean relativos a pacientes.

Tanto en el uso de las conexiones remotas, como de los propios equipos dentro de la red del centro, los adjudicatarios y usuarios de las aplicaciones, al estar unidos a la red del centro, deberán seguir las instrucciones de seguridad corporativas que se indiquen por parte de la CARM, SMS y el propio centro, especialmente en lo referente a políticas de seguridad, directivas de uso, antivirus y herramientas de detección de malware para garantizar la seguridad común de la red con los mismos niveles que cualquier otro usuario común de la misma. En el caso de que se detecten alarmas de uso o infecciones por virus que puedan poner en riesgo la seguridad de la red, la empresa adjudicataria es la responsable de eliminarlos lo antes posible, en caso de persistir las alertas, si existe riesgo de infección al resto de la red, el centro podrá procederse a aislar temporalmente los equipos afectados de la red, aunque ello tenga impacto o implique pérdida de servicio penalizable según las penalizaciones incluidas en los respectivos contratos.

## 11.2.- CONFIDENCIALIDAD

En el caso de que el Contratista y el personal a su servicio en la prestación del contrato, necesite información de nuestras aplicaciones, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta de SMS al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:



1. Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente definidas en el intercambio, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información de SMS para cumplir las actuaciones objeto de este contrato y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.
2. Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.
3. Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
4. Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad de SMS.

## 12- RECURSOS HUMANOS.

### 12.1.- ASPECTOS GENERALES RELACIONADOS CON EL PERSONAL

El personal del Contratista, con participación en el Servicio de Lavandería, estará clasificado a estos efectos en dos Grupos, por razón de su ubicación habitual durante la ejecución del contrato.

#### a. Grupo de personal EXTERNO.

Engloba al personal del Contratista cuyo puesto de trabajo no radica en el Hospital y cuya jornada laboral se desempeña íntegra o mayoritariamente fuera de las instalaciones del Hospital, como es la Central de Lavado.

Será el adecuado, en número, categorías laborales y formación, para cumplir con las funciones externas relacionadas con el Servicio de Lavandería, que el Contratista les encomiende.

El Contratista facilitará una relación con los puestos de trabajo y del personal encuadrados en este Grupo EXTERNO, su categoría laboral y las funciones desempeñadas.

#### b. Grupo de personal INTERNO.

Engloba al personal del Contratista cuyo puesto de trabajo está ubicado en el recinto del Hospital y/o Área de Salud VIII y cuya jornada laboral se presta a tiempo completo o a tiempo parcial



mayoritario en el Hospital. Es mayoritario, cuando al menos el 51% de su jornada laboral semanal se presta en el Hospital durante un período mensual.

En el Grupo INTERNO se encuadra todo el personal dependiente del Contratista, cuyo puesto de trabajo se refiere a la realización de las tareas propias del contrato, dentro del Hospital, tales como distribución de ropa y lencería, gestión del Almacén de Lencería, atención y gestión de los sistemas automáticos de dispensación, atención a los usuarios, etc.

El Contratista dotará los puestos de trabajo y los perfiles de los mismos, así como la jornada laboral normal, que sean necesarios para un óptimo desempeño del Servicio, determinando la participación de los mismos en cada una de las fases y tareas del Servicio. Antes del inicio de las prestaciones, el Contratista elaborará un **LISTADO DE PERSONAL INTERNO**, actualizado permanentemente, en el que describirá los puestos de trabajo, el régimen de la jornada laboral normal, la categoría del puesto, el perfil requerido, las funciones y su % de participación en cada una de las fases y procesos del Servicio. Aportará la documentación acreditativa de su alta en el régimen que corresponda de la Seguridad Social y la certificación del Contratista de ser apto para el puesto de trabajo.

Dicho listado actualizado estará a disposición del Departamento de Servicios Generales permanentemente. Toda alteración de este listado será comunicada tanto para la actualización de los dispositivos identificativos del personal como para la coordinación de actividades empresariales.

El personal mínimo adscrito al Servicio será en todo caso el suficiente para atender con diligencia y eficacia todas las tareas que tiene a su cargo el Contratista, con estricto cumplimiento de las jornadas de trabajo y de las funciones asignadas a cada una de las categorías, de acuerdo con la normativa laboral que resulte de aplicación.

La Gerencia del Área podrá exigir al Contratista la incorporación de nuevos puestos de trabajo si se apreciara una evidente desproporción entre la carga de trabajo y el número de efectivos, evidenciada en retrasos, demoras o insuficiencia de medios en los procesos de distribución o recogida de ropa o uniformes.

La plantilla mínima de efectivos en el Hospital se estima en cuatro (4) personas de todas las categorías, a jornada completa y dedicación exclusiva.

El personal del Contratista estará encuadrado en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación en la Región de Murcia, según las normas vigentes, dado de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social y al corriente de todas las obligaciones que la legislación vigente impone a las empresas en sus relaciones laborales.

No tendrá dependencia laboral ni de otro tipo con respecto a la Comunidad Autónoma Región de Murcia, al Servicio Murciano de Salud, ni generará derecho laboral alguno frente al hospital.

El Contratista vendrá obligado a poner a disposición del hospital, en su caso, toda la información relativa al personal empleado, lugar, jornada y turno de trabajo, categoría, modalidad de contratación, titulación acreditada, etc. así como a facilitar junto con la facturación mensual del servicio, copias de



los impresos TC1 y TC2 correspondientes al personal adscrito o cualquier otro documento o soporte que lo acredite.

El Contratista deberá cubrir las vacantes o las bajas. 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.

El Contratista vendrá obligado a cumplir y acatar todo lo que regule el Reglamento de Régimen Interno del Servicio Murciano 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 el recinto del Hospital.

### **12.2.- REPRESENTANTE DEL CONTRATISTA**

En el Grupo de personal interno, habrá un puesto de trabajo configurado de nivel directivo, a jornada completa, dedicación exclusiva y de presencia física, que tendrá la condición de Representante del Contratista en el Servicio de Lavandería del Hospital. El empleado que lo ocupe estará habilitado por el Contratista para, en relación con el Servicio, adoptar y ejecutar decisiones en su nombre. Será reconocido por ambas partes como **Interlocutor Válido**.

### **12.3.- OTRAS CUESTIONES RELATIVAS AL PERSONAL DE LAVANDERÍA**

#### **Habilitación técnico-académica. Formación.**

Siempre que existan o se creen titulaciones oficiales (académicas o profesionales) que habiliten el desempeño de determinadas categorías profesionales o específicamente para alguno o para todos los procesos de un Servicio de Lavandería Sanitaria, el estar en posesión de las mismas será un requisito ineludible para el personal del Servicio, según puestos de trabajo, categorías y niveles de responsabilidad

El Contratista, en su propuesta de plantilla de Recursos Humanos (Grupos de personal Externo e Interno), indicará para cada categoría el nivel formativo académico o de enseñanza profesional que corresponde con arreglo a la legislación vigente y si no hubiese un nivel mínimo exigible, indicará el que él propone.

El Contratista está obligado a formar a su personal mediante las acciones programadas necesarias. A tal fin, elaborará un Programa de Formación que incluya la implantación del Servicio en el Área, por medio del cual el personal del Servicio, encuadrado en el Grupo de personal Interno, será instruido y formado con carácter obligatorio antes de su incorporación, acerca del contenido técnico y funcional de su puesto de trabajo, de los Protocolos aplicables y su obligatoriedad, del Programa del Servicio y del marco de relaciones en el entorno del Hospital. El contratista facilitará al Departamento de Servicios Generales dicho programa y ésta podrá supervisar su ejecución.

Con frecuencia no superior al año, se organizarán reuniones formativas, fomentándose por parte del Contratista la realización de estudios, sugerencias, propuestas de mejora o trabajos técnicos o



científicos de su personal, relacionados con el funcionamiento del Servicio. De su organización y programa se dará cuenta obligatoriamente a la Comisión del Servicio. La Gerencia se reserva el derecho de auditar los contenidos, desarrollo, asistencia y aprovechamiento de tales acciones formativas.

Todos los Protocolos y Manuales de los procesos de lavado y utilización de los dispositivos de dispensación automática de uniformes, así como las instrucciones y procedimientos de distribución de ropa limpia y recogida de sucio, así como los manuales y material utilizado en las acciones de formación, estarán a disposición del personal, en papel y en soporte informático para su consulta permanente.

El personal encuadrado en el Grupo de personal interno de lavandería, deberá someterse a los controles médicos y de salud que se determine en la normativa de riesgos laborales.

### Uniformidad.

El Programa del Servicio que presente el Contratista, establecerá los uniformes a utilizar, las prendas que lo componen y su uso.

Tales uniformes deberán ser homologados por la Comisión del Servicio a fin de que no provoquen confusiones en los usuarios del Hospital con respecto al personal sanitario o sean incompatibles con los establecidos con carácter general en el Reglamento interno del Hospital.

Los uniformes deberán llevar impreso el nombre del Contratista, así como una leyenda alusiva al Servicio, del tipo "Lavandería", "Vestuario y Lencería", etc. Además llevará impresos las marcas, nombres o logotipos que el Hospital establezca para los colectivos que prestan sus servicios en el mismo. Los empleados del Contratista portarán asimismo las tarjetas o credenciales identificativas que los planes de seguridad del Área VIII establezcan

### Selección de Personal.

El adjudicatario entregará a la Gerencia del Área y al inicio de su prestación, relación nominal de todo el personal dependiente del mismo, con especificación de la categoría, D.N.I., antigüedad y tipo de contrato, no pudiendo alterar dicha relación, disminuir o sustituir al personal existente, sin previo conocimiento del personal de Servicios Generales del Hospital. El incumplimiento de este punto dará lugar a las penalizaciones oportunas.

Así mismo, no podrá hacer nuevas contrataciones de personal fijo sin informe favorable de La Comisión de Servicio o responsable del contrato y autorización expresa de la Gerencia, debiendo comunicar igualmente las contrataciones temporales que realice, con horario, fecha de inicio y finalización, motivo y nombre del titular al que sustituye en su caso. También necesitara autorización expresa, para efectuar modificaciones en los contratos, en especial para incluir incentivos en nómina no establecidos en el Convenio vigente

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo, en la forma reglamentaria del personal procedente de otra contrata, cuando así lo exijan las normas, convenios o acuerdos en vigor.



## 13- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES Y SALUD LABORAL.

La empresa adjudicataria debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y cuantas disposiciones legales y reglamentarias la desarrollen y el R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 en materia de coordinación de actividades empresariales, así como, con el procedimiento establecido para dar cumplimiento a ambos en la Resolución de 19 de diciembre de 2013 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda de la CC.AA. (BORM 7 de enero de 2014) y otras disposiciones legales y reglamentarias que la desarrollen, modifiquen y/o que la sustituyan.

El personal de la empresa adjudicataria estará debidamente informado de su obligación de colaborar en los planes de Autoprotección del Centro, tales como incendios, evacuación, amenaza de bomba, alertas por catástrofes naturales, inundaciones, etc.

Tanto con carácter previo al inicio de las actividades contratadas por el SMS objeto de la concurrencia de trabajadores en el centro de trabajo indicado, como durante la ejecución y vigencia del contrato, la empresa contratista aportará la documentación exigida en la Resolución de 19 de diciembre de 2013 de la Secretaría General de la Consejería de Economía y Hacienda de la CC.AA. (BORM 7 de enero de 2014) y cumplirá con las instrucciones dadas por la gerencia del Área en materia de prevención de riesgos laborales y con cuantas disposiciones legales y reglamentarias desarrollen, modifiquen y/o sustituyan las actuales.

## 14.- AUDITORÍAS E INSPECCION.

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

### *Auditorías de la Gerencia del Área VIII*

La Gerencia podrá efectuar, por sí o por medio de empresas o profesionales especializados, las inspecciones, auditorias y controles de funcionamiento y mantenimiento del Servicio de Lencería, con la frecuencia máxima de una actuación por año natural, cuando lo considere oportuno, sin más requisitos que la comunicación al contratista para que fijen la hora y el día para ello, a fin de no interferir en la programación ordinaria de actividades del servicio. El Hospital podrá encargar auditorias sobre todos los aspectos del contrato, cuyo coste será a cargo del contratista.

### *Auditorías del contratista*

El Contratista realizará, a su cargo y con la frecuencia que se establezca en el Programa de Servicio que presente con su Propuesta Técnica, las auditorias y los controles de calidad sobre los procesos implantados, debiendo comunicar al Hospital 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 auditorias será anual.



Sea cual sea la parte que haya instado la realización de las auditorias, de sus resultados se dará conocimiento al Contratista del Servicio. Éste deberá elaborar un informe sobre las conclusiones recogidas en las citadas auditorias y presentar a la Comisión del Servicio un Plan de Subsanación 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.

Con la frecuencia que se fije en el Programa de Mantenimiento, el Contratista vendrá obligado a realizar, a su costa, auditorias de mantenimiento, de cuya realización y de los resultados dará cuenta la Gerencia.

## 15.- IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE REGISTRO Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA, QUEJAS, SUGERENCIAS Y ENCUESTAS.

Tanto el adjudicatario como el hospital promoverán e incentivarán la participación de los usuarios (pacientes, familiares y acompañantes y personal sanitario) del Servicio objeto de este contrato, mediante la realización de encuestas de opinión sobre las prestaciones del Servicio.

El adjudicatario 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% mensual de pacientes ingresados, de las incidencias, reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas de mejora recibidas, su valoración y decisiones que al respecto se proponen a la Comisión. El adjudicatario 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.

El Hospital podrá ampliar e investigar las reclamaciones, quejas y sugerencias formuladas por los usuarios.

El adjudicatario, 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 adjudicatario no le exime del cumplimiento de las obligaciones específicas derivadas de la normativa sobre los derechos de consumidores y usuarios en general.

## 16.- SUBCONTRATACIÓN.

El adjudicatario deberá llevar a cabo las prestaciones objeto del presente pliego sin que pueda subcontratar o ceder ni total ni parcialmente el objeto del servicio, salvo autorización expresa y previa del Hospital. En particular, el adjudicatario deberá asumir la ejecución directa y con sus propios medios del servicio de lavandería, la gestión y manipulación de los sistemas de dispensación automática, así como la gestión de existencias, entregas y control de la disponibilidad de la ropa y lencería del Área y de los uniformes del personal dependiente del Servicio Murciano de Salud.



El resto de las actividades y prestaciones contenidas en el objeto del Servicio podrán ser objeto de subcontratación, previa comunicación y autorización por parte del hospital.

Sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiere lugar y que serán exigibles exclusivamente al adjudicatario, la subcontratación de que se trate deberá cesar de forma inmediata si no se cumplen y aseguran plenamente el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en los Pliegos

## 17.- LICENCIAS Y AUTORIZACIONES DE FUNCIONAMIENTO.

El licitador que resulte adjudicatario deberá gestionar y obtener las autorizaciones y licencias administrativas que sean preceptivas y cumplir con las prescripciones en materia de lavandería hospitalaria y suministro de ropa y uniformes con ese fin.

## 18.- INFORMACIÓN, DATOS Y PERIODICIDAD.

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

### *Control de ropa, lencería y uniformes.*

#### Trimestralmente:

- i. Controles bacteriológicos para comprobar las condiciones higiénicas de la ropa en las distintas fases del circuito, recogida almacenamiento, transporte, lavado, etc.
- ii. Análisis del tejido incluyendo los siguientes parámetros:
  - Reconocimiento de fibras.
  - Resistencia a la tracción y alargamiento a la rotura.
  - Incrustación inorgánica.
  - Grado de blanco.
  - Presencia de hierro.
  - Presencia de cloro.
- iii. Control, tratamiento y seguimiento de la calidad de las aguas con las que efectúa el lavado, por empresas especializadas, para evitar sedimentaciones de hierro y sales minerales en la ropa.

### *Nivel de actividad.*

#### Diariamente:

- i. Detalle informático prenda a prenda de la cantidad recepcionada de ropa limpia en el momento del pesaje y sus kilos correspondientes.
- ii. Detalle informático prenda a prenda de la cantidad entregada en todos los servicios y unidades hospitalarias y cantidad de uniformidad puesta en dispensadores automáticos.
- iii. Detalle informático prenda a prenda de las cantidades salientes de ropa sucia en el momento del pesaje.
- iv. Control realizado que indique que no se supera el 2 % de humedad.



Mensualmente:

- i. Número de expediciones con el total de kilos mensual de entradas de ropa limpia al hospital.
- ii. Informe sobre las incidencias, averías y labores de Mantenimiento de los equipos, dispensadores e instalaciones de Lavandería.
- iii. El Inventario Permanente actualizado de las prendas en el circuito, sus movimientos de entradas y salidas y su valor residual.

Cada 2 meses:

- i. Control prendas sin movimiento

Trimestralmente:

- i. Resto de los aspectos a que se alude en el presente pliego. Documentos mantenimiento preventivo, etc.

Otros informes sin periodicidad concreta.

Respecto de los informes que deben ser emitidos por la adjudicataria, diarios, semanales, mensuales y trimestrales, éstos 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 el hospital y la adjudicataria con antelación al inicio de las prestaciones.

En todo caso, el contenido de los Informes anteriores o de otros que se considere necesarios será incluido en el Programa de Servicio. A todos los informes periódicos se accederá virtualmente desde las aplicaciones informáticas compartidas entre el contratista y el hospital.

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.

## 19.- INVERSIONES MÍNIMAS A REALIZAR.

Los licitadores presentaran en su propuesta, estudio y proyecto para la instalación de una báscula a fin de realizar el pesaje de la ropa limpia recepcionada, sin coste adicional.

Así mismo, dadas las características de este pliego y su amplitud tecnológica, el adjudicatario implantará un sistema de selección de uniformidad (chaqueta) por categoría profesional en el actual dispensador propiedad del SMS. Adecuará también los sistemas informáticos a las necesidades de trazabilidad descritas en este ppt.

La dotación de colchones en este contrato podrá ser provisionada de una vez y al inicio de la prestación. Con las características y calidades descritas en este ppt.



Los licitadores podrán aportar en su oferta técnica las inversiones, prestaciones u otros medios materiales, que estimen convenientes y siempre que supongan un aumento de la calidad y prestaciones de los servicios.

## 20.- REQUISITOS EN MATERIA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

Será necesaria la implantación de un sistema de Gestión Ambiental que priorice al máximo el respeto por el medio ambiente, la utilización de productos altamente biodegradables y la limitación de las sustancias peligrosas. Incluirá así mismo un Plan de ahorro energético.

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 Dirección del Centro sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del presente contrato. La Gerencia del Área VIII 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 al Servicio Murciano de Salud de responsabilidad sobre el mismo y podrá repercutir al adjudicatario el coste económico directo o indirecto que, que suponga dicho incidente o incumplimiento.

## 21.- ANEXOS

En documento aparte:

- Anexo 1. Acuerdo de Nivel de Servicio
- Anexo 2. Planos superficies Lavandería y tubo neumático.
- Anexo 3. Inventario dispensador-armario equipamientos y maquinaria.
- Anexo 4. Cuadro de dotaciones y calidades mínimas de las prendas.
- Anexo 5. Indicadores SGSC
- Anexo 6. Zonas- Criticidad SGSC – Elenco de Áreas.
- Anexo 7. Definición de términos

Realizado, por

*Documento firmado y fechado electrónicamente*

Fdo.: **Juan Antonio Gomaríz Guillermo**

Jefe de Servicio de Recursos Humanos y Hostelería

Con el visto bueno, de

*Documento firmado y fechado electrónicamente*

Fdo.: **Francisco Sánchez Pérez**

Director de Gestión y Servicios Generales

