

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAVANDERÍA EN LAS SUCURSALES DE BARCELONA, HOSPITALET DE LLOBREGAT, VIC, FIGUERES Y PALMA DE MALLORCA DE MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 39.

1. Objeto del contrato

El presente pliego tiene como objetivo la contratación del servicio de lavandería y mantenimiento del vestuario y textiles utilizados en las sucursales de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Vic, Palma de Mallorca y Figueres.

El servicio será realizado por medios propios de la adjudicataria y comprende los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio, a demanda de las solicitudes de Mutua Intercomarcal en el ámbito definido en este pliego.

Mutua Intercomarcal promueve esta contratación por la insuficiencia y falta de adecuación de los medios propios personales, técnicos, estructurales, y/o materiales para cubrir las necesidades y servicios que se pretenden satisfacer por medio del contrato.

La licitación se divide en los siguientes lotes:

- **Lote número 1:** Servicio de lavandería en la sucursal de Barcelona.
- **Lote número 2:** Servicio de lavandería en la sucursal de Hospitalet de Llobregat.
- **Lote número 3:** Servicio de lavandería en la sucursal de Vic.
- **Lote número 4:** Servicio de lavandería en la sucursal de Palma de Mallorca.
- **Lote número 5:** Servicio de lavandería en la sucursal de Figueres.

2. Alcance del servicio

Este pliego abarca el servicio de recogida, lavado, desinfección y planchado de uniformes del personal, batas de manga larga y manga corta, pantalones, delantales, toallas de consulta y manteles ligeros, sábanas y funda de cojines, asegurando su correcta presentación y las condiciones de higiene necesarias para la atención de los pacientes. Asimismo, incluye el registro de incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio, garantizando siempre la reposición inmediata de las prendas afectadas.

El servicio comprenderá todas las prendas y textiles indicados, con un volumen aproximado estimado según las necesidades del centro, normalmente en régimen semanal.

La empresa adjudicataria deberá organizar la recogida de las prendas en el centro y su transporte en condiciones higiénicas adecuadas hasta la lavandería, asegurando que la ropa limpia y la sucia permanezcan completamente separadas durante todo el proceso.

Se requiere que las empresas adjudicatarias cumplan con los estándares más exigentes de calidad y seguridad en el tratamiento de la ropa, siguiendo las normativas y regulaciones establecidas por las autoridades sanitarias competentes. Además, se

requiere que la empresa sea capaz de proporcionar un servicio eficiente y fiable con una disponibilidad de ropa limpia ajustada a las necesidades variables de las sucursales.

El servicio se desarrollará en horario previamente acordado con el centro, adaptándose a la frecuencia y volumen de prendas generadas, con flexibilidad para atender necesidades extraordinarias si fuese necesario.

Para optimizar la organización del servicio y garantizar una logística eficiente, la prestación se estructura en cinco lotes, cada uno correspondiente a un centro concreto, con sus necesidades particulares de volumen de prendas y frecuencia de recogida y entrega.

El servicio de lavandería contratado deberá cubrir las siguientes funciones:

- a) Recogida de ropa sucia, de las sucursales se llevará a cabo de manera programada y sistemática, garantizando su correcta identificación y registro, se mantendrá un control manual en el momento de la recogida por parte de la empresa adjudicataria y la ropa limpia en el momento de la entrega. Esto permitirá un seguimiento preciso y continuo del proceso, asegurando la transparencia y la fiabilidad en la gestión de la ropa.
- b) Limpieza y tratamiento, la limpieza, secado y plegado de la ropa sucia se realizará en las instalaciones de la lavandería de la empresa adjudicataria, siguiendo los estándares sanitarios y de calidad exigidos, utilizando técnicas y productos adecuados para garantizar una desinfección eficaz.
- c) Barrera sanitaria, se requiere que las lavanderías de las empresas licitadoras dispongan de barreras físicas que separen las zonas de ropa sucia y ropa limpia. Estas medidas garantizan la higiene y la prevención de contaminaciones, asegurando un entorno seguro y conforme a la normativa sanitaria y de seguridad.
- d) Entrega, la empresa adjudicataria será responsable de entregar puntualmente toda la ropa lavada a las sucursales objeto de la licitación, garantizando que cada entrega se completa y conforme a los requisitos establecidos.
- e) Gestión del almacén de ropa nueva, la empresa adjudicataria será responsable de gestionar el almacén de ropa nueva, incluyendo la recepción de los envíos, la validación del material recibido para garantizar que cumple los requisitos, la sustitución de prendas desgastadas o dañadas, la incorporación de ropa nueva según las necesidades y el control del stock para asegurar su disponibilidad y una gestión eficiente de los recursos.

La empresa contratista deberá notificar de inmediato a Mutua Intercomarcal, cualquier prenda dañada y entregarla por separado para poder evaluarla si procede su retirada o reutilizarla.

2.1 Cantidad de ropa

El volumen de ropa a tratar será determinado por el Área de Infraestructuras y Sostenibilidad de Mutua Intercomarcal, teniendo en cuenta sus necesidades operativas y a la demanda histórica. Según los datos recopilados en los anteriores expedientes de contratación realizados.

Dicha estimación servirá como referencia inicial para la planificación y ejecución del servicio de lavandería, pudiendo ser ajustada las variaciones a la demanda del Área responsable del contrato.

2.2 Tipo de ropa

El alcance del contrato incluye toda la diversidad de ropa que pueda generarse en las sucursales objeto de la licitación, cubriendo las necesidades de las mismas. El detalle por prendas de ropa, para garantizar una comprensión completa de los requisitos del servicio de lavandería, es el siguiente:

Tipología de textiles sujetos al servicio de lavandería
Chaquetas
Batas de manga larga
Batas de manga corta
Pantalones
Toallas de consulta
Protectores

3. Requisitos técnicos

El lavado y desinfección de las prendas deberá garantizar la eliminación de suciedad visible y la reducción de la carga microbiana, siguiendo normas básicas de higiene para centros sanitarios ambulatorios.

La temperatura mínima de lavado recomendada es de 60 °C para la ropa de uso frecuente, y las prendas delicadas deberán tratarse según las indicaciones del fabricante.

Los productos empleados deberán contar con autorización para su uso en entornos sanitarios. Una vez lavadas, las prendas se entregarán limpias, desinfectadas, planchadas o dobladas según corresponda, listas para su uso inmediato.

El transporte de las prendas se realizará en contenedores o bolsas limpias y cerradas, evitando cualquier riesgo de contaminación cruzada, y la empresa adjudicataria será responsable de garantizar la integridad y correcta manipulación de estas.

4. Control de calidad

El centro realizará inspecciones periódicas para verificar que la limpieza, desinfección y presentación de las prendas cumplen con los estándares establecidos.

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro básico de lotes recogidos y entregados, incluyendo incidencias y acciones correctivas aplicadas.

La evaluación del servicio considerará la puntualidad en la entrega, la calidad del lavado y planchado, así como la reposición inmediata de cualquier prenda dañada o perdida.

La empresa adjudicataria será el interlocutor clave en la gestión del servicio, con supervisión ejercida por los responsables técnicos asignados para garantizar su adecuada ejecución. Por otra parte, Mutua Intercomarcal dispondrá de una estructura técnica de supervisión y control para coordinar las tareas y verificar la calidad del servicio prestado.

La interlocución con la empresa adjudicataria se realizará directamente con el responsable designado, quien ejercerá su poder de dirección sobre sus trabajadores, sin que exista vínculo laboral alguno entre estos.

Así, el responsable designado por la Mutua establecerá sistemas de inspección, aseguramiento de la calidad y garantía para asegurar el óptimo desarrollo del servicio. Si se detectan deficiencias en el proceso de lavado, planchado o secado, el responsable del contrato las comunicará por escrito, requiriendo su corrección en un plazo máximo de 24 horas, sin coste adicional para el centro.

En cuanto a las certificaciones de calidad, la empresa adjudicataria deberá disponer de las acreditaciones **ISO 9001 e ISO 14001**, o equivalentes, demostrando su compromiso con los estándares de calidad, medioambientales y de seguridad ocupacional.

Durante la vigencia del contrato, Mutua Intercomarcal tendrá derecho a comprobar las instalaciones, los productos utilizados y los procesos empleados por la empresa adjudicataria, tanto mediante visitas presenciales como solicitando la documentación relevante.

En caso de obtenerse resultados no conformes, atribuibles al servicio, podrán aplicarse penalizaciones, incentivando así el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para el servicio de lavandería.

5. Seguridad y medio ambiente

El personal encargado del servicio deberá contar con formación en la manipulación de

ropa limpia y sucia, utilizando los equipos de protección individual requeridos según corresponda.

La empresa adjudicataria deberá gestionar adecuadamente los productos químicos empleados, minimizando su impacto ambiental y cumpliendo con la normativa vigente en materia de seguridad laboral y medio ambiente.

Se valorará positivamente la utilización de productos biodegradables o con menor impacto ambiental siempre que garanticen la eficacia en la limpieza y desinfección.

6. Periodicidad del servicio, condiciones de entrega y ubicación.

El servicio deberá organizarse de manera que el tiempo máximo transcurrido entre la recogida en las instalaciones de Mutua Intercomarcal y la entrega de las prendas no supere las 72 horas, ajustándose a la frecuencia mínima establecida de recogida, generalmente semanal, y adaptándose al volumen de ropa generado por cada centro.

El horario de prestación del servicio será de 09:00 a 14:00 horas, pudiendo modificarse únicamente mediante acuerdo expreso y por escrito entre las partes durante la vigencia del presente contrato. No obstante, el adjudicatario se compromete a estar disponible para la prestación puntual y excepcional del servicio en días críticos ocasionados por circunstancias imprevistas, sin que ello implique coste adicional alguno para Mutua Intercomarcal.

La entrega se realizará en condiciones que garanticen la higiene y correcta presentación de las prendas, manteniendo separadas la ropa limpia y la sucia durante todo el transporte y manipulación. No se admitirán extravíos ni deterioros de las prendas derivados de deficiencias en cualquiera de las fases que integran la prestación del servicio.

Con cada entrega se adjuntará un albarán que incluirá el número de artículos entregados, la fecha de entrega, el importe unitario con IVA y el importe total con IVA. Dicho albarán se entregará en la recepción de cada centro de Mutua Intercomarcal.

7. Interlocutor del contrato

La empresa adjudicataria deberá designar a una persona responsable que actuará como interlocutor/a único/a del contrato.

Esta persona será la referencia directa para la coordinación del servicio y tendrá la responsabilidad de atender todas las comunicaciones relacionadas con la ejecución del contrato.

El adjudicatario facilitará Mutua Intercomarcal, los datos de contacto completos de su interlocutor/a, incluyendo:

- **Nombre y apellidos**
- **Cargo o función dentro de la empresa**

- **Número de teléfono directo**
- **Dirección de correo electrónico operativa**

El interlocutor/a designado deberá estar disponible de lunes a viernes, en horario de 09:00 a 14:00, para atender cualquier incidencia, consulta o requerimiento relacionado con la prestación del servicio.

En caso de ausencia prolongada, vacaciones o baja laboral, el adjudicatario deberá designar un/a sustituto/a y comunicarlo de inmediato, garantizando así la continuidad en la coordinación.

8. Personal y formación

El personal asignado al servicio deberá estar formado o haber tenido experiencia en lavandería sanitaria para centros ambulatorios y recibir formación periódica en higiene, seguridad laboral y manejo seguro de productos químicos.

La empresa adjudicataria será responsable de garantizar que el personal sea competente y que se cumplan correctamente los protocolos internos de limpieza y desinfección.

9. Penalizaciones y control del servicio

La rotura o pérdida de cualquier artículo objeto de esta licitación, cuando sea atribuible de manera objetiva al adjudicatario, dará lugar al resarcimiento económico correspondiente por el valor de la prenda u objeto dañado o extraviado.

En caso de devolución de algún artículo por no cumplir con las condiciones de limpieza establecidas, el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 48 horas, a partir de la comunicación de la incidencia, para efectuar la entrega en las instalaciones de Mutua Intercomarcal.

El centro se reserva el derecho de aplicar penalizaciones en caso de retrasos, entregas incompletas, pérdida o daño de prendas, conforme a lo establecido en el contrato. Asimismo, se realizarán inspecciones periódicas para verificar la correcta ejecución del servicio y garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales de manera satisfactoria.

En el supuesto que se detecten deficiencias o incumplimientos en la ejecución del contrato, claramente atribuibles a la empresa adjudicataria, y sin perjuicio de su derecho de defensa, se procederá a la aplicación de penalizaciones especificadas a continuación, según el grado de incumplimiento:

9.1 Faltas leves

- Retraso puntual de más de 15 minutos en los horarios o días de entrega y recogida.

- Retraso reiterado (más de 3 veces en un período consecutivo de 7 días) de entre 10 y 15 minutos.
- Retraso puntual en la entrega de documentación, como informes mensuales o informes de controles.
- Omisión en la devolución de objetos que, por error, puedan haberse incluido con la ropa sucia.
- Deficiencias en el mantenimiento de los elementos de transporte.
- Baja calidad puntual en el lavado y planchado de la ropa.
- Falta de comunicación de incidencias.

9.2 Faltas graves

- Reincidencia en infracciones leves (a partir del tercer aviso).
- Pérdida o deterioro de, como mínimo, un 0,5% de la ropa recogida, de ropa u otros artículos contratados, siempre que esté relacionado con el servicio.
- Retraso sistemático en los horarios o días de entrega y recogida (más de 3 veces en un período consecutivo de 7 días) de entre 5 y 10 minutos.
- Retraso, más allá del quinto día hábil del mes, en la entrega de documentación (más de 2 veces en un período de 6 meses).
- Falta recurrente de calidad en los servicios prestados, por incumplimiento de los requisitos técnicos previstos en el PPT.
- No realización de la entrega o recogida de ropa sin comunicación o justificación adecuada.

9.3 Faltas muy graves

- Reincidencia en infracciones graves en el plazo de un mes (a partir del tercer aviso).

Las sanciones económicas serán las siguientes:

- Por infracciones graves: por cada infracción grave, una penalización del 5% de la facturación correspondiente al mes en que se imponga la penalidad.
- Por infracciones muy graves: por cada infracción muy grave, una penalización del 10% de la facturación correspondiente al mes en que se imponga la penalidad.

En caso de producirse cualquier incumplimiento de los indicados en este apartado, y una vez constatada de forma objetiva la responsabilidad de la empresa adjudicataria por parte de los servicios técnicos, se levantará un acta por la persona responsable del servicio haciendo constar expresamente los hechos y las conclusiones, y se dará traslado al responsable del contrato, que decidirá inicialmente la sanción correspondiente.

Tras la comunicación de dicha sanción a la empresa adjudicataria (trámite de audiencia), esta podrá formular las alegaciones que considere oportunas, y el órgano de contratación resolverá.

Sede corporativa

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona
T 934 867 400 | F 934 867 428
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com
www.mutua-intercomarcal.com



Una vez la resolución sancionadora sea firme, Mutua Intercomarcal descontará el importe de la sanción de la facturación mensual del mes siguiente.

En Barcelona a fecha de la firma electrónica.

Director de Infraestructuras y Sostenibilidad de Mutua Intercomarcal.