PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE VAN A REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECOGIDA, LAVADO, PLANCHADO Y ENTREGA DE ROPA CON DESTINO AL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA. RESERVANDO SU PARTICIPACIÓN A LOS CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (CEE) ASÍ COMO A LOS CENTROS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL (CIS). AÑO 2021

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión del servicio de lavandería, que se ofrece como complementario al servicio de atención a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona y que incluye, conforme a las previsiones contenidas en este pliego técnico, lo siguiente:

- Recogida de la ropa en el domicilio del usuario.
- Lavado, Planchado, cosido básico en local de la empresa.
- Entrega de la ropa en el domicilio del usuario.
- Comunicación con el usuario de los cambios de ruta, fecha y horario.

El cálculo del presupuesto del contrato está realizado sobre un máximo de 1352 servicios anuales, con un precio máximo estimado de 17,93 euros (IVA no incluido) de coste servicio domicilio/semanal. Estas estimaciones se han realizado teniendo en cuenta los servicios realizados en los años 2019 y 2020, y en todo caso suponen una estimación máxima.

El importe del contrato a adjudicar se calculará de conformidad con el coste servicio por domicilio/semanal ofertado por la adjudicataria y de igual manera se procederá para el caso de prorrogarse el servicio.

Original firmado electrónicamente
26/10/2020 11:45:24
Mª SAGRARIO ZUECO ENERIZ

2. TRABAJOS A PRESTAR INCLUIDOS EN EL SERVICIO DE LAVANDERÍA

El Servicio de Atención a domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Pamplona es una prestación básica de servicios sociales; un servicio municipal, integral, polivalente y comunitario, dirigido a familias y/o personas que tengan dificultades para valerse por si mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado de carácter preventivo, educativo, asistencial y/o rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesional consistentes en atención personal, doméstica y psicosocial, contribuyendo a compensar las limitaciones de la persona usuaria, favoreciendo su autonomía personal, para que puedan continuar viviendo

en su hogar y entorno mientras sea posible y conveniente. Entre las prestaciones integradas dentro del SAD municipal se encuentra el Servicio de Lavandería, objeto de este contrato.

Los servicios a realizar por la empresa adjudicataria consistirán en la recogida, lavado, planchado, cosido básico y entrega en el domicilio de la ropa personal y de hogar de las personas usuarias del Servicio de Atención a Domicilio municipal

A. RECOGIDA DE LA ROPA EN EL DOMICILIO DEL USUARIO.

La ropa se recogerá, en mano, en el domicilio de las personas usuarias determinadas por el responsable del contrato, y de acuerdo con las rutas establecidas. Cualquier modificación se notificará previamente a la persona Responsable del Programa de Autonomía Personal, y en caso de ser admitida, a la persona usuaria.

La ropa que es objeto de este servicio es toda la ropa del hogar y personal, que incluye:
-Sábanas, toallas, albornoces, ropa de cocina (delantales, paños, trapos de cocina).
-Ropa personal.
Se lavará la ropa que, cumpliendo estas condiciones, quepa en la bolsa que se entregue a los usuarios. Estas bolsas irán marcadas con un número de identificación.
Se recogerá con la frecuencia de una vez a la semana, conforme a la ruta establecida.

B. LAVADO, PLANCHADO Y COSIDO BÁSICO DE PRENDAS.

En el local adecuado para ello se realizará el lavado y secado industrial de la ropa, en condiciones que aseguren una desinfección adecuada…

Asimismo, se planchará la ropa que lo requiera.

Este contrato incluye un cosido básico de prendas, que será apreciado por la persona adjudicataria en la ropa entregada, y que incluirá el cosido de botones, dobladillos, remiendos por rotura o desgarros, y otro mantenimiento básico.

Quedan excluidos los siguientes servicios:

- Trabajos de tintorería: limpieza en seco, etc.
- Ropa o enseres no aptos para lavar en lavadora: zapatos, mantas, edredones, trajes, americanas, abrigos, chaquetones, alfombras, gabardinas, etc.
- Lavado de ropa con una suciedad no apta para ser lavada en lavadora.

En estos casos se devolverán a domicilio sin realizar el servicio de limpieza, y se enviará un parte de incidencia al servicio telefónico de incidencias del SAD.

C. ENTREGA DE LA ROPA EN EL DOMICILIO DEL USUARIO.

Una vez realizados los trabajos mencionados, se realizará la devolución en mano, en el domicilio del usuario, de la bolsa de ropa lavada, conforme a la ruta establecida, a la vez que se recoge la bolsa nueva de ropa para lavar, con frecuencia semanal.
Cualquier modificación en la ruta deberá ser notificada previamente a la Responsable del Programa de Autonomía Personal del Área de Servicios Sociales, y si es admitida, comunicada a la persona usuaria.

D. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO DE LOS CAMBIOS DE RUTA, FECHA Y HORARIO.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria comunicar a la Responsable del Programa de Autonomía Personal, las modificaciones en la ruta, fecha, horario, etc. que se proponga realizar, para su aprobación.

Una vez aprobadas por la unidad gestora, la empresa de lavandería deberá comunicarlas a las personas usuarias con una semana de antelación.

3. GESTIÓN DEL SERVICIO DE LAVANDERÍA POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

3.1 Instrucciones

El contrato se ejecutará conforme a las instrucciones que establezca la responsable del contrato y el área gestora del mismo.

3.2 Usuarios.

El Área de Servicios sociales, acción comunitaria y deporte comunicará expresamente a la empresa adjudicataria los usuarios a los que realizará el servicio objeto de este contrato, y en concreto:

- Alta.
- Modificación del servicio.
- Suspensión del servicio.
- Baja del servicio.

Esta comunicación se llevará a cabo mediante medios telefónicos, electrónicos y telemáticos desde el servicio telefónico de incidencias del SAD municipal.
El plazo para realizar las modificaciones (inclusión de nuevo usuario, baja de una persona usuaria…) será como máximo de 7 días.

3.3 Transporte

Los vehículos utilizados para realizar el transporte deberán adecuarse a las características del servicio y garantizar la separación física entre la ropa sucia y la ropa limpia, cumpliendo lo exigido por la legislación sanitaria vigente.
Los vehículos deberán tener en regla toda la documentación requerida, y disponer de seguro obligatorio y de responsabilidad civil.

Las personas encargadas de la conducción de dichos vehículos deberán estar en posesión del permiso de conducir de la clase que corresponda a la categoría del vehículo.

El personal de la empresa adjudicataria del servicio de transporte deberá estar provisto y utilizar un vestuario o uniforme de trabajo que les identifique como trabajadores que prestan un servicio del ayuntamiento de Pamplona y que deberá encontrarse siempre en perfectas condiciones de uso.

El transporte se realizará con arreglo a las instrucciones que formule el responsable del contrato, que ejercerá el seguimiento y control del mismo determinando los lugares en que haya que realizarse la prestación y la forma de llevarlo a cabo.

La prestación del servicio no se suspenderá por dificultades climatológicas, por averías o por cualquier otro motivo, estando obligada la empresa adjudicataria a realizarla con los medios necesarios.

3.4 Rutas. Continuidad del servicio.

El servicio se prestará semanalmente, estableciendo un día para la recogida y entrega de la ropa, preferiblemente en horario de 8:00 a 14:00 horas. En caso de que el día establecido sea festivo, el servicio se prestará el día laboral siguiente y se informará de ello al responsable del contrato y a las personas usuarias con al menos una semana de antelación.

Con el objetivo de optimizar recursos y prestar un servicio ágil y adecuado a las personas usuarias del Servicio, la empresa elaborará un documento de ruta de recogida y reparto.

La empresa adjudicataria establecerá una franja horaria para la recogida y entrega en cada domicilio que el Área de Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte se encargará de comunicar a las personas usuarias. En caso de que, por necesidades del servicio, sea necesario realizar una modificación en el horario establecido, la empresa adjudicataria

deberá solicitar el visto bueno de la Responsable del Programa de Autonomía. Una vez confirmada la autorización para la modificación, la empresa adjudicataria deberá informar a la persona usuaria del cambio con, al menos, una semana de antelación.
Si se producen cambios en la ruta de reparto y recogida existe obligación de comunicárselo al ayuntamiento y al usuario al menos con una semana de antelación.

3.5 Bolsas.

La recogida y entrega de la ropa se realizará en DOS bolsas por domicilio, adecuadas para el servicio a prestar, que estarán identificadas con un número de identificación de usuario. Una de ellas contendrá la ropa limpia a entregar, y otra, la ropa sucia para recoger.

Las bolsas deberán ser lavadas semanalmente junto a la ropa entregada por las personas usuarias. La ropa estará marcada con rotulador indeleble con el mismo número de identificación que conste en la etiqueta de la bolsa.

La empresa adjudicataria deberá comunicar cualquier incidencia que impida la identificación de la ropa al servicio telefónico de incidencias del SAD.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que el número y clase de piezas de ropa recogidas en los domicilios se corresponda con el número y clase de ropa entregada. Para ello la empresa adjudicataria implementará los sistemas de control de entrada, trazabilidad y salida oportunos.

3.6 Responsabilidad

La entidad adjudicataria será responsable del seguimiento interno del servicio prestado, especialmente en lo que se refiere a la ruta (los días, los horarios, itinerarios) y las tareas desempeñadas por el personal que preste cada uno de los trabajos de que se compone este servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable, dependiente de la misma, que sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del presente contrato y que se encargará de dirigir los servicios contratados.

Sus datos deberán ser aportados como parte de la propuesta técnica. Esta persona deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en la materia.

b) Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia para la realización de los servicios objeto del presente contrato.

c) Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del servicio y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

3.7 Atención a las personas usuarias.

La empresa adjudicataria deberá contar con personal adecuado para el desempeño de todos los trabajos de este servicio.

Las personas que tengan relación con los usuarios del servicio de atención a domicilio, deberán tener un conocimiento básico de dicho Servicio, así como habilidades sociales suficientes para el trato correcto con sus usuarios/as.

3.8 Gestión de incidencias.

El Área de Acción Servicios Sociales, Acción Comunitaria y Deporte cuenta con un Teléfono de Incidencias desde donde se atienden las llamadas de las personas usuarias del Servicio de Lavandería complementario del SAD y de lo/as profesionales que prestan dicho servicio, que responderá de las incidencias que se produzcan en el desarrollo de sus trabajos.

Para garantizar la continuidad de este servicio de atención telefónica, la empresa adjudicataria dispondrá de un servicio telefónico para el periodo en que no pueda ser prestado por el Ayuntamiento y que será de las siguientes fechas:

- San Fermín del 6 al 14 de julio, días laborables.

Durante este periodo únicamente se atenderán llamadas relacionadas con la suspensión o baja del servicio por enfermedad o fallecimiento y las reclamaciones de ropa no entregada que se produzcan durante el mismo.

Anualmente, en el mes de junio, la empresa facilitará a las personas usuarias por escrito el número de teléfono de contacto de este servicio telefónico, indicando el horario de atención y los días en los que estará operativo.

La gestión y comunicación a la empresa de lavandería de las incidencias que puedan producirse en la ejecución del servicio durante todo el año, se llevará a cabo por el servicio

telefónico de incidencias del SAD con una frecuencia diaria mediante correo electrónico y vía telefónica.
Asimismo, se utilizarán esas vías por parte de la empresa de lavandería para la comunicación y gestión de las mismas con el Servicio telefónico de Incidencias del SAD (salvo las que deban comunicarse a la persona Responsable del Programa de Autonomía Personal ya descritas anteriormente en este Pliego).
La empresa deberá mostrarse diligente a la hora de atender las incidencias diarias recibidas que gestionará en el plazo máximo de una semana.

3.9 Facturación

La empresa emitirá una factura mensual por el importe correspondiente al número de servicios prestados. Con carácter general se efectuará un único servicio semanal de recogida, lavado y planchado y entrega por domicilio. No serán conceptos facturables otros diferentes a los anteriormente señalados. Los servicios que de manera extraordinaria la adjudicataria deba efectuar por error o incidencia en su gestión del servicio no podrán ser facturados.

3.10 Póliza de seguro

Al utilizarse procedimientos industriales en el lavado de la ropa, este servicio conlleva un desgaste superior al de una lavadora normal. Por ello, ni el Ayuntamiento de Pamplona ni la empresa adjudicataria del servicio procederá a reponer o sustituir la ropa dañada, ni a indemnizar los desperfectos que pudieran ocasionarse en ella por un servicio habitual de lavado y secado industrial.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá contar con un seguro para cubrir los desperfectos que puedan sufrir la ropa y cuyo origen sea diferente al anteriormente señalado (desteñido, deterioro, extravío, daños durante el transporte, fallo de la maquinaria industrial...).

3.11 Seguimiento

Se establecerán reuniones anuales de seguimiento del contrato entre la Empresa Adjudicataria y la unidad gestora del contrato, así como otras que puedan convocarse por una u otra parte para gestión de las incidencias que en su caso puedan ocurrir.