

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES CONTRATO DE SERVICIO DE RECOGIDA, LAVADO, SECADO, PLANCHADO, COSIDO BÁSICO Y ENTREGA DE ROPA PARA PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

1.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de lavandería destinado a las personas usuarias del Servicio de Atención a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Pamplona.

La prestación comprende, para cada domicilio incluido en la ruta autorizada:

- La recogida de ropa personal y de hogar en el domicilio de la persona usuaria.
- El lavado, secado, planchado cuando proceda y cosido básico de las prendas.
- La entrega de la ropa tratada en el domicilio.
- La gestión y comunicación de las incidencias propias del servicio.

El servicio tiene carácter complementario al SAD y se prestará con respeto a la dignidad, intimidad y autonomía de las personas usuarias.

2.- ALCANCE Y PREVISIÓN DE DEMANDA

La unidad de prestación será un servicio completo por domicilio y semana, que incluirá recogida, tratamiento de la ropa y entrega, así como todos los medios materiales, personales, de transporte, identificación, control y coordinación necesarios para su correcta ejecución.

A la fecha de elaboración de este pliego, la previsión inicial es de nueve (9) domicilios distribuidos en distintos barrios de Pamplona. A efectos meramente estimativos, y sin garantía de consumo, esta previsión equivale a un máximo orientativo de 468 servicios anuales si se mantiene durante cincuenta y dos semanas.

El número de personas usuarias, domicilios, rutas y servicios podrá variar por altas, bajas, suspensiones, cambios de domicilio o modificaciones de las necesidades asistenciales. La relación nominativa de personas usuarias y sus datos de contacto será facilitada a la adjudicataria exclusivamente por la unidad gestora, mediante canal seguro y en la medida necesaria para ejecutar el contrato. No forma parte del presente pliego.

La facturación se realizará únicamente por los servicios efectivamente prestados y conformados, conforme al precio unitario ofertado por servicio completo por domicilio y semana.

La frecuencia ordinaria será semanal. La unidad gestora podrá autorizar, para personas usuarias concretas, una frecuencia distinta cuando resulte adecuada a sus necesidades asistenciales. En tal caso, la facturación se ajustará exclusivamente a los servicios autorizados, efectivamente prestados y conformados

3.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN

La adjudicataria organizará el servicio de modo que quede asegurada la continuidad de la prestación, la correcta identificación de la ropa, la separación entre ropa sucia y ropa limpia, la trazabilidad de cada bolsa y la entrega semanal en el domicilio correspondiente.

La ropa se recogerá y entregará en mano, salvo que la persona responsable del contrato autorice expresamente otra forma de entrega compatible con la seguridad y la confidencialidad de la persona usuaria.

El personal de la adjudicataria no podrá acceder a los domicilios si no se encuentra presente la persona usuaria o quien la represente, ni custodiar llaves de las viviendas. Tampoco podrán dejarse bolsas o prendas en portales, descansillos, rellanos, buzones, escaleras u otras zonas comunes.

La ropa objeto del servicio comprenderá, dentro de la capacidad de la bolsa asignada a cada domicilio:

- Ropa de hogar: sábanas, fundas, toallas, albornoces, paños, trapos y delantales de cocina.
- Ropa personal apta para el tratamiento industrial ordinario.

La adjudicataria aportará las bolsas reutilizables necesarias para el servicio, en número mínimo de dos por domicilio, debidamente identificadas mediante un código no nominativo. Una bolsa se destinará a la ropa limpia que se entrega y otra a la ropa sucia que se recoge.

4.- RECOGIDA, TRATAMIENTO Y ENTREGA DE LA ROPA

4.1. RECOGIDA

La recogida se realizará una vez por semana, según la ruta y franja horaria aprobadas por la persona responsable del contrato. La persona encargada de la recogida verificará que la bolsa queda identificada con el código asignado al domicilio.

La adjudicataria no podrá modificar unilateralmente los días, rutas o franjas horarias. Cualquier propuesta de modificación deberá contar con autorización previa de la unidad gestora y comunicarse a las personas usuarias con una antelación mínima de una semana, salvo incidencia imprevisible que exija otra actuación inmediata.



4.2. LAVADO, SECADO, PLANCHADO Y COSIDO BÁSICO

La ropa se tratará en instalaciones adecuadas y con procesos que aseguren unas condiciones higiénico-sanitarias apropiadas. La adjudicataria aplicará productos y procedimientos compatibles con las instrucciones de cuidado de las prendas cuando estas consten y con la naturaleza de la ropa. Los productos utilizados deberán ser adecuados para su uso en ropa de personas usuarias del SAD y la adjudicataria pondrá a disposición de la unidad gestora, cuando le sea requerida, la relación actualizada de productos y sus fichas técnicas y de datos de seguridad.

El servicio incluirá:

- Lavado y secado industrial de la ropa recogida.
- Planchado de las prendas que lo requieran.
- Doblado y acondicionamiento para su entrega.
- Cosido básico, cuando resulte necesario y sea técnicamente viable, incluyendo cosido de botones, dobladillos y pequeños remiendos por rotura o desgarró.
- Lavado semanal de las bolsas reutilizables utilizadas en el servicio.

Quedan excluidos del servicio:

- Los trabajos de tintorería o limpieza en seco.
- El tratamiento de calzado, alfombras, mantas, edredones, trajes, americanas, abrigos, chaquetones, gabardinas u otros enseres no aptos para el lavado ordinario en máquina.
- La ropa que, por su estado de suciedad, contaminación, deterioro o cualquier otra circunstancia, no pueda tratarse con seguridad en el proceso ordinario de lavandería.
- Cuando concurra una causa de exclusión, la adjudicataria devolverá la prenda o bolsa sin tratar, identificará la incidencia y la comunicará a la unidad gestora el mismo día hábil en que se detecte. La devolución de una prenda excluida no dará lugar a facturación adicional

4.3. ENTREGA

La entrega se efectuará semanalmente en el domicilio de la persona usuaria, al mismo tiempo que se realiza la recogida de la bolsa siguiente, salvo instrucción distinta de la unidad gestora.

La adjudicataria deberá adoptar las medidas organizativas necesarias para asegurar que el número y tipo de prendas entregadas corresponden a las recogidas, salvo las exclusiones o incidencias comunicadas. Las prendas se devolverán limpias, secas, dobladas, en condiciones adecuadas de presentación y con la identificación del domicilio preservada.



5.- ORGANIZACIÓN DE RUTAS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La adjudicataria presentará, antes del inicio de la ejecución, una propuesta de rutas y franjas horarias por domicilio. La propuesta deberá ser aprobada por la persona responsable del contrato antes de su implantación. La franja horaria comunicada a cada domicilio tendrá una duración máxima estimada de dos horas, salvo autorización expresa de la persona responsable del contrato por razones organizativas o asistenciales.

Con carácter general, el servicio se realizará en días laborables y preferentemente entre las 8:00 y las 14:00 horas. Cuando el día ordinario de la ruta sea festivo, la adjudicataria propondrá la alternativa necesaria para mantener la periodicidad del servicio, que deberá ser autorizada y comunicada previamente.

La adjudicataria garantizará la continuidad del servicio ante averías, ausencias de personal, incidencias logísticas o condiciones meteorológicas, aportando medios de sustitución suficientes. Si una situación excepcional pudiera impedir o retrasar la prestación, deberá comunicarlo de inmediato a la persona responsable del contrato y proponer una solución de continuidad.

6.- TRANSPORTE, INSTALACIONES Y TRAZABILIDAD

Los vehículos empleados deberán ser adecuados para el transporte de ropa y mantener una separación física efectiva entre ropa sucia y ropa limpia. Deberán contar con la documentación, autorizaciones, seguro obligatorio y seguro de responsabilidad civil que resulten exigibles.

Las instalaciones de lavado deberán ser adecuadas para el tratamiento industrial de ropa y permitir una gestión higiénica, ordenada y separada de la ropa sucia y limpia. Deberán disponer de una separación física u organizativa efectiva entre la recepción y clasificación de ropa sucia y las zonas de acabado, empaquetado y almacenamiento de ropa limpia, de forma que se evite la contaminación cruzada.

La adjudicataria implantará un sistema de trazabilidad que, como mínimo, permita identificar:

- El código no nominativo asignado a cada domicilio.
- La fecha de recogida y de entrega.
- Las incidencias de identificación, exclusión, pérdida, deterioro, retraso o devolución.
- Las actuaciones realizadas para la resolución de cada incidencia.
- La confirmación de los servicios efectivamente prestados, mediante registro electrónico o documento equivalente validable por la unidad gestora.

El sistema de identificación y trazabilidad deberá limitar el tratamiento de datos personales a lo estrictamente necesario para la ejecución del contrato.

7.- PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

La adjudicataria dispondrá de personal suficiente, cualificado y adecuadamente organizado para ejecutar todas las prestaciones del contrato, incluidas las sustituciones necesarias para garantizar su continuidad.

El personal que acceda a los domicilios deberá:

- Estar correctamente identificado y utilizar vestuario o uniforme de trabajo en buen estado que permita reconocer su vinculación con el servicio.
- Mantener un trato respetuoso, correcto y adecuado con las personas usuarias.
- Tener conocimiento básico del funcionamiento del SAD y formación suficiente para el trato con personas en situación de dependencia o vulnerabilidad.
- Guardar confidencialidad sobre la información conocida con ocasión de la prestación.

La adjudicataria designará una persona coordinadora o interlocutora, con capacidad suficiente para organizar el servicio y atender las comunicaciones de la unidad gestora. Sus datos de contacto se facilitarán antes del inicio de la ejecución y deberán mantenerse actualizados.

8.- ALTAS, BAJAS, SUSPENSIONES Y COMUNICACIONES

La unidad gestora comunicará a la adjudicataria, por los canales que determine, las altas, bajas, suspensiones, reanudaciones, cambios de domicilio y demás modificaciones que afecten al servicio.

La adjudicataria deberá ejecutar las altas, bajas o modificaciones comunicadas en un plazo máximo de siete días naturales, salvo que la unidad gestora establezca otro plazo por razones asistenciales o de organización.

Las comunicaciones ordinarias entre la unidad gestora y la adjudicataria se efectuarán por medios electrónicos. Cuando una incidencia requiera atención urgente, podrá utilizarse adicionalmente la vía telefónica, sin perjuicio de su posterior confirmación escrita.

La adjudicataria comunicará a la unidad gestora cualquier propuesta de cambio de ruta, fecha u horario para su autorización. Una vez autorizada, informará a las personas usuarias con una antelación mínima de una semana, excepto en situaciones excepcionales debidamente justificadas.

9.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La adjudicataria deberá disponer de un sistema de recepción, registro, seguimiento y resolución de incidencias. Comunicará sin demora a la unidad gestora, y en todo caso dentro del mismo día hábil, las incidencias que afecten a la prestación, especialmente:

- Imposibilidad de efectuar la recogida o la entrega.
- Ausencia de la persona usuaria o imposibilidad de acceso al domicilio.
- Pérdida, extravío, deterioro, desteñido o entrega errónea de ropa.
- Falta o deterioro de bolsas identificativas.
- Prendas excluidas del servicio.
- Cualquier circunstancia que pueda afectar a la seguridad, salud, confidencialidad o dignidad de la persona usuaria.
- La observación de una situación objetiva de especial gravedad o desprotección que haga necesaria la comunicación inmediata a la unidad gestora. Esta comunicación tendrá carácter de alerta y no supondrá valoración social ni intervención por parte de la adjudicataria.

La adjudicataria atenderá y resolverá las incidencias ordinarias en el plazo máximo de una semana, sin perjuicio de que las incidencias urgentes o las que afecten a la continuidad del servicio deban resolverse con la mayor inmediatez posible.

La adjudicataria facilitará un teléfono de contacto operativo durante los periodos en que la unidad gestora le indique que el servicio municipal de incidencias no estará disponible. Las condiciones concretas de esa cobertura se fijarán por la persona responsable del contrato antes de cada periodo afectado.

10.- RESPONSABILIDAD, SEGUROS Y REPOSICIÓN

La adjudicataria será responsable de la correcta organización, supervisión y ejecución interna del servicio, incluidas las actuaciones de su personal y de las personas o entidades que, en su caso, intervengan bajo su responsabilidad.

Deberá disponer durante toda la vigencia del contrato de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños derivados de la ejecución del servicio, incluidos los daños, pérdidas o deterioros de la ropa imputables a una actuación defectuosa, al transporte o al funcionamiento de los medios utilizados.



No procederá la reposición o indemnización por el desgaste ordinario inherente a un servicio habitual de lavado y secado industrial. Esta exclusión no alcanzará a los daños, pérdidas, desteñidos, deterioros o extravíos imputables a la adjudicataria.

11.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

La información relativa a personas usuarias, domicilios, rutas, horarios e incidencias tendrá carácter confidencial. La adjudicataria y su personal solo podrán tratarla para ejecutar el contrato y siguiendo las instrucciones de la unidad gestora.

La adjudicataria aplicará las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar accesos no autorizados, pérdidas, divulgaciones o usos indebidos de la información. La regulación específica de las obligaciones en materia de protección de datos y, en su caso, los encargos de tratamiento se establecerán en el pliego de cláusulas administrativas particulares y demás documentación contractual aplicable.

12.- SEGUIMIENTO, CONTROL Y FACTURACIÓN

La persona responsable del contrato realizará el seguimiento de la ejecución y podrá solicitar la información necesaria para verificar el cumplimiento de las prescripciones técnicas, incluidas las rutas, registros de trazabilidad e incidencias, con respeto a la normativa de protección de datos.

Se celebrará al menos una reunión anual de seguimiento entre la adjudicataria y la unidad gestora, sin perjuicio de las reuniones adicionales que resulten necesarias para gestionar incidencias o introducir mejoras organizativas.

La adjudicataria emitirá factura mensual, desglosando como mínimo el número de servicios completos efectivamente prestados por domicilio y semana, las incidencias que hayan afectado a la prestación y el importe resultante de aplicar el precio unitario adjudicado. No serán facturables prestaciones extraordinarias ocasionadas por errores imputables a la adjudicataria.

13.- DOCUMENTACIÓN PREVIA AL INICIO DEL SERVICIO

Antes del inicio de la ejecución, la adjudicataria deberá entregar a la persona responsable del contrato:

- La identificación y datos de contacto de la persona coordinadora del servicio.
- La propuesta de rutas y franjas horarias.
- La descripción del sistema de bolsas, identificación y trazabilidad.
- La relación de medios personales, vehículos e instalaciones adscritos al servicio.
- La acreditación de la póliza de responsabilidad civil y de su vigencia.

- El protocolo de gestión de incidencias y comunicación con la unidad gestora.

14.- ANEXO OPERATIVO RESERVADO

La unidad gestora elaborará y custodiará un anexo operativo reservado con la relación actualizada de domicilios, códigos internos, rutas y datos de contacto imprescindibles para la ejecución. Dicho anexo se facilitará a la adjudicataria una vez formalizado el contrato o en el momento que determine la unidad gestora, mediante un canal seguro.

El anexo operativo reservado no será objeto de publicación ni se integrará en la documentación accesible a los licitadores, salvo en la medida estrictamente necesaria y jurídicamente procedente.