



## 1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización: **AMICA**  
 Persona de contacto: Tomás Castillo Arenal,  
 Telefono: 942 895209  
 Email: [correo@amica.es](mailto:correo@amica.es)

**AMICA**, es una **asociación sin ánimo de lucro** creada en 1984, para desarrollar acciones de apoyo a las **personas con discapacidad**. Declarada de utilidad pública, AMICA, y sus dos Centros Especiales de Empleo, son en la actualidad uno de los principales grupos generadores de empleo en Cantabria, **con más de 530 trabajadores**, cuya trayectoria empresarial a lo largo de sus 30 años de vida nos avalan como un referente de la economía social en nuestra región.

En diciembre de 1990, AMICA constituyó el centro especial de empleo **SOEMCA EMPLEO, S.L.** dedicada a la **confección y la lavandería**, a través de sus marcas comerciales, Confecciones Albor y Lavanderías Alba. El objeto social de SOEMCA es la confección y venta de productos de vestir y equipamiento de lencería, así como la prestación de servicios de lavado de ropa y alquiler de todo tipo de prendas.

La plantilla está, en su mayoría, compuesta por alumnos que se han formado en los cursos de capacitación laboral organizados por AMICA, siendo ésta su primera oportunidad de acceder a un empleo. El diseño de este centro especial se ha concebido como un paso previo a la incorporación de la persona con discapacidad a las empresas ordinarias.

Con una plantilla inicial de 6 personas, **actualmente SOEMCA cuenta con 298 trabajadores, de los cuales 235 son personas con discapacidad**. Disponemos de 3 centros de trabajo:

- **Lavandería Alba 2**, (Torrelavega), especializada en el lavado de ropa para hostelería y ropa de trabajo, tiene una capacidad productiva de 6.000 kg.
- **Lavandería Alba 3**, (Maliaño), especializada en ropa hospitalaria, y de centros geriátricos y de trabajo, dispone de una capacidad productiva de 20.000 kg.
- **Confecciones Albor** (Torrelavega), tiene capacidad para elaborar más de 100.000 prendas anuales, y tiene más de 450 clientes a nivel nacional.

El 90 % de la ropa que se procesa en las dos lavanderías está en **régimen de alquiler**, siendo nuestro **principal cliente el Servicio Cántabro de Salud (SCS)**, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria.

SOEMCA EMPLEO S.L. está certificado según la norma ISO 9001:2008, cuyo alcance es: "La prestación de servicios de alquiler y lavandería de lencería y ropa de trabajo".

## 2. TÍTULO DE LA BUENA PRÁCTICA

Innovando para nuestros clientes. "Sistema de alquiler y lavado por radio frecuencia".



Esta práctica trata de consolidar el proceso completo de gestión de la ropa que lavamos en SOEMCA y que ponemos a disposición de nuestros clientes en régimen de alquiler.

El desarrollo de este proyecto, tiene su **origen en la necesidad de nuestro principal cliente de tener controlada en todo momento la ropa hospitalaria**, para mejorar la prestación de sus servicios.

Para ello ha sido necesario establecer **alianzas estratégicas** con nuestros clientes, y desarrollar un software informático que nos permite controlar el negocio de alquiler de ropa.



## 3. DESARROLLO DE LA BUENA PRÁCTICA

### 3.1. Análisis de la situación de partida

Como hemos indicado uno de nuestros principales clientes es el SCS, al que ponemos a su disposición toda la ropa que necesita para su actividad sanitaria, facturándole nuestros servicios por kilo de ropa lavada.

Para la optima prestación de este servicio, debemos saber el número de prendas depositadas en el almacén del cliente, cuántas veces se lava cada prenda, en qué período, cuál es su antigüedad, etc.

Históricamente hemos utilizado diferentes sistemas de recuento tanto en la entrada como en la salida de nuestra lavandería, al principio de forma manual, contando prenda a prenda y posteriormente, a través de sistemas de cintas con células fotoeléctricas, en las que se depositaban las prendas una a una y el recuento de la ropa sucia se hacía mediante un contador automatizado, con el cual se intentaba minimizar el fallo humano. Aún así, los errores producidos eran significativos y obligaban a disponer de varios controles, un mayor número de prendas en rotación, y más horas de trabajo, teniendo como resultado el encarecimiento del producto y la lentitud de todo el proceso. Este problema se vio agravado cuando como resultado del incremento de nuestra actividad tuvimos que prestar el servicio a un mayor número de hospitales del SCS.

Hasta el año 2008 prestábamos el servicio de alquiler únicamente en dos hospitales. La necesidad de nuestro cliente era que gestionáramos la lavandería de todos los hospitales y centros que estaban bajo su dependencia, pero con el sistema que teníamos implantado no era posible, debido a la lentitud y los errores que se producían. Gracias a la implantación de este proyecto, hemos sido capaces de gestionar el servicio de alquiler de ropa hospitalaria de todo el SCS.

Los principales problemas con los que nos encontrábamos en ese momento eran:

- Pérdidas de ropa
- Falta de control sobre la trazabilidad de las prendas
- Funcionamiento por crisis en función de la demanda del cliente
- Falta de control sobre stock e inventarios

Por todo ello implantamos el "Sistema de alquiler y lavado por radio frecuencia".

### 3.2. Necesidad detectada

El punto crítico del servicio que presta SOEMCA es el exhaustivo control que se precisa de la ropa que se entrega al cliente. Mediante la implantación de este sistema podemos saber en tiempo real dónde se encuentran toda la ropa hospitalaria, minimizando las pérdidas, y consiguiendo amortizarlas antes de finalizar su vida útil.

Otra necesidad detectada es lograr que todos los uniformes que alquilamos sean lavados en nuestra lavandería, evitando que el personal sanitario se lo lleve a lavar fuera del ámbito de control de SOEMCA, incluidos sus propios domicilios.

Por último, otra necesidad es poner en conocimiento del cliente la información de la dotación de lencería que tiene en cada momento.

El objetivo con la implantación del "Sistema de alquiler y lavado por radio frecuencia" es el recuento instantáneo de casi 20 toneladas diarias de ropa, con fiabilidad, tanto en la entrada como en la salida, pues de ello depende la calidad de servicio, la disminución de desapariciones y su uso inadecuado.

### 3.3. Despliegue para la implantación definitiva

Para la puesta en marcha del Sistema, comenzamos con una prueba piloto en el año 2008 en uno de los Hospitales del SCS, para posteriormente extenderlo al resto.

Una de las actuaciones clave para el éxito del proyecto ha sido establecer una **alianza estratégica con el SCS**.

Tareas que han sido realizadas para desarrollar el proyecto:

- **Fabricar todos los uniformes de los profesionales**, ropa de pacientes, de quirófano y prendas planas, implantándoles un chip a cada una, de acuerdo a los requisitos establecidos por nuestro cliente.
- **Instalar antenas para la lectura de las prendas en sucio y limpio** en nuestras instalaciones, que permiten la preparación de los pedidos en aquellos clientes de gran consumo como hospitales o empresas, incluso antes de la llegada de la ropa a la lavandería.
- **Trabajar conjuntamente con la dirección y el servicio de informática de los hospitales** para la instalación de antenas, lectores, y equipos necesarios para el funcionamiento del sistema.
- Dotarnos de un **software informático elaborado expresamente para el proyecto**, y diseñado de forma conjunta con el proveedor tecnológico y con nuestro cliente, que nos aporta los datos de las operaciones que



realizamos en los centros externos.

- **Adecuar**, en el área de expediciones, **espacios para las cintas de transporte de producto, antenas de lectura**, de entrada y salida, impresora de paquete, producto no conforme, y dos modalidades de empaquetado, según el cliente demande.
- **Crear un almacén estático** de producto terminado con antenas de salida y entrada para el seguimiento, inventarios, control de stock, y todas las operaciones habituales.
- **Implantar un taller de reciclado y reparación de prendas**, que incluye el mantenimiento de los chips en las casi 500.000 prendas en circulación, con antena para las bajas de los productos deteriorados.
- **Formar al personal** que interviene en las operaciones tanto en la lavandería y el almacén, como el desplazado en los hospitales para la preparación de pedidos y la distribución de los mismos.
- **Definir con los responsables de los servicios generales del SCS** las unidades de gasto en todos los hospitales.
- **Instalar en los hospitales, dispensadores** para los uniformes del personal, a los cuales pueden acceder los profesionales mediante una tarjeta.

A nivel técnico y material, ha sido necesario:

- 500.000 chips aproximadamente, colocados en prendas.
- 4 túneles de radio frecuencia en hospitales y lavandería.
- 13 antenas entre hospitales y lavandería para la lectura de limpio.
- 2 carruseles con capacidad para 10.000 prendas para expedición en hospitales.
- 7 armarios con capacidad para 1.400 prendas para expedición en hospitales.
- 9 armarios para recogida de prendas sucias.
- 17 equipos informáticos.
- Sistema informático para la gestión global del proyecto denominado Phoenix.

En 2013, con la implantación del "**Sistema de alquiler y lavado por radio frecuencia**", hemos conseguido gestionar todo el alquiler de ropa del **SCS**, lo que incluye los siguientes centros:

- Hospitales de Valdecilla (Santander),
- Sierrallana (Torrelavega)
- Laredo (Laredo)
- Tres Mares (Reinosa)
- Liencres (Piélagos)
- Residencia de Cantabria (Santander)
- Hospital Psiquiátrico Parayas (Maliaño)
- Centros de salud de Cantabria
- 061
- SUAP (Servicio de Urgencias de Atención Primaria)

El objetivo para el año 2015 es la incorporación al sistema del resto de los clientes no hospitalarios, centros geriátricos, hoteles, restaurantes y resto de empresas.

#### 4. RESULTADOS

Con la puesta en marcha del "**Sistema de alquiler y lavado por radio frecuencia**" se ha logrado responder a las demandas del cliente con mayor fiabilidad y se ha mejorado la productividad de la planta, identificando las pérdidas de ropa como una debilidad que ponía en riesgo la viabilidad de la entidad y la sostenibilidad de SOEMCA.

Desde el punto de vista estratégico hemos logrado contrarrestar el principal punto crítico, que era el control en tiempo real de la ropa alquilada en circulación. Su implantación ha supuesto:

- **Mejorar la rentabilidad del negocio de alquiler**: se han reducido las pérdidas de prendas, lo que ha supuesto una reducción en la compra de ropa, y la minoración de los costes anuales de reposición de inmovilizado.
- **Mejora de la productividad**: conocemos en tiempo real si nuestro cliente tiene ropa suficiente para poder atender su actividad. Mejorando la productividad del inmovilizado por su uso más eficiente, al aumentar su rotación, el cliente no tiene ropa parada y con ello se disminuye las reposiciones de ropa.
- **Control fiel del almacén estático**: minimizamos errores en los almacenes de lencería de alquiler. Su control ya no es manual, sino que se realiza mediante el paso por antena de los productos.
- **Gestión integral de las prendas del SCS y de otros clientes**: conocemos las prendas que nos envía cada cliente y podemos preparar su pedido antes de que llegue lo sucio.
- **Mejorar la planificación del trabajo en las planta de lavado**: al trabajar en tiempo real, el programa nos permite conocer instantáneamente el número de prendas que el cliente entrega en la lavandería.

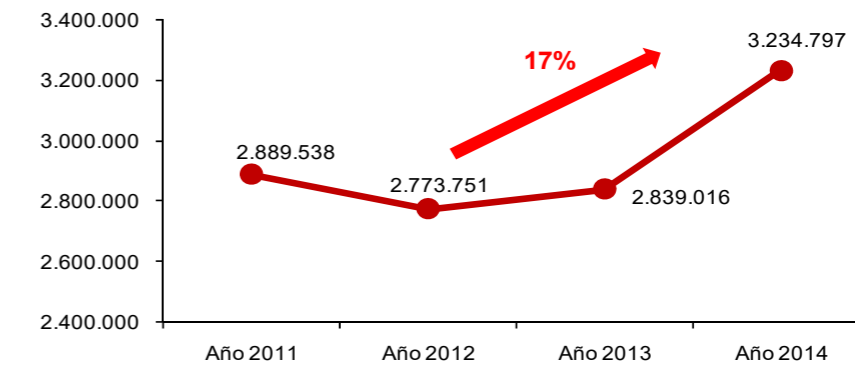


- **Aportar a los clientes información precisa y en tiempo real**: mejoramos la información a los clientes aportándoles datos sobre el depósito de prendas, los consumos por unidades, las pérdidas de ropa, sus necesidades de prendas, etc.

**Lograr que los uniformes sean lavados en la lavandería y no en los domicilios particulares**, a través del uso de dispensadores. El usuario puede recoger un uniforme limpio cuando deposite el sucio. **Como datos significativos en el último periodo, cuando el sistema ya se ha afianzado, podemos destacar que:**

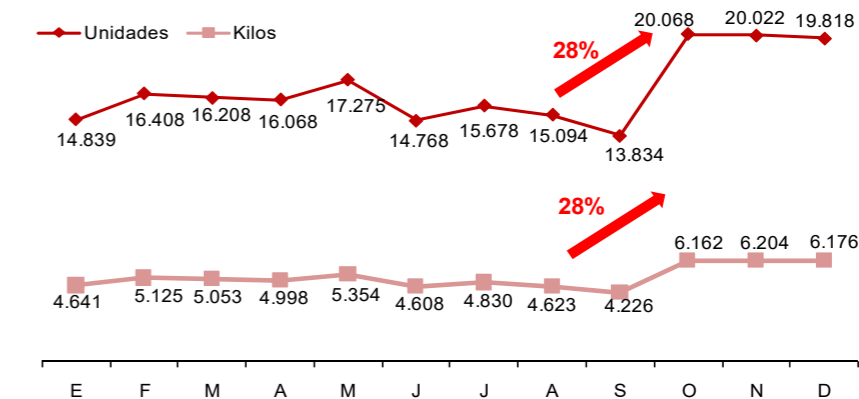
- **Los kilos lavados** al conjunto del SCS han aumentado un 17%, lo que nos confirma el aumento de la confianza por parte de nuestro cliente al incrementar el número de centros que han incluido en el contrato establecido con SOEMCA.

##### Indicador: kilos lavados de lencería en SCS



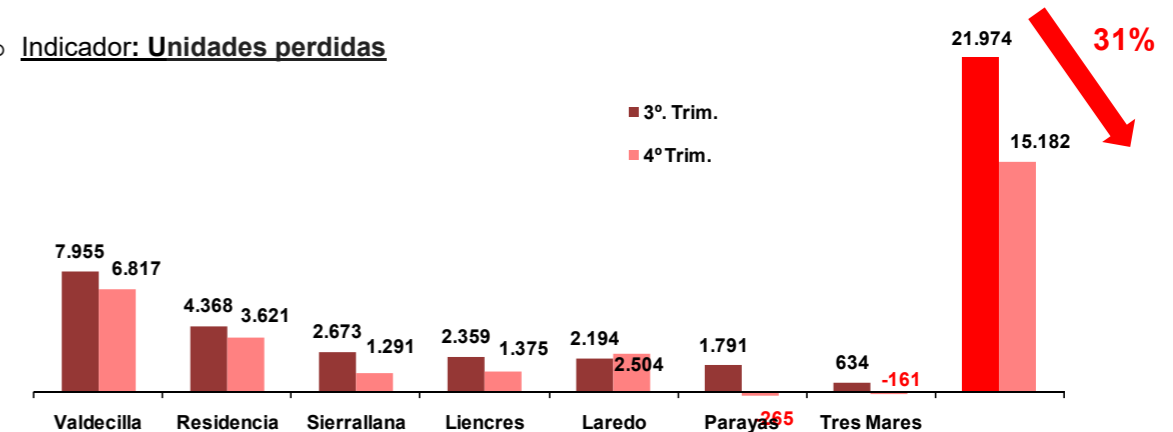
- Desde octubre de 2014 **se ha incrementado un 28%**, tanto las unidades lavadas como los kilos gracias a los expendedores de uniformidad.

##### Indicador: Unidades y kilos de uniformes lavados



- En el último trimestre **se ha reducido un 31%** las pérdidas de ropa, gracias al control de los chips y el programa PHOENIX.

##### Indicador: Unidades perdidas



Todo lo anteriormente expuesto redunda en un aumento de la rentabilidad, una disminución de costes y una mejora en la prestación del servicio al cliente.



## 5. LECCIONES APRENDIDAS

Muchas son las lecciones aprendidas gracias a la implementación de la práctica descrita en apartados anteriores. No obstante, se describen a continuación las más importantes:

- La necesidad de la implicación del cliente en la puesta en marcha del sistema para su correcta implantación, a la vez que se reducen tensiones en los cambios que se producen inicialmente.
- La importancia de la planificación para el desarrollo de proyectos y su seguimiento para la puesta en marcha de medidas correctoras o de mejora, si fuera preciso.
- Importancia del seguimiento diario con informes que permiten ser más eficientes al conocer el volumen de prendas que nos envía el cliente y poder preparar su pedido antes de que nos llegue a planta su ropa sucia.
- Creación de equipos de gestión intrahospitalaria como parte fundamental de ejecución del Proyecto, porque detectan las necesidades y/o errores con antelación.
- La importancia de sensibilizar al personal de los hospitales con el uso de las prendas, que cada una sea utilizada para la función que ha sido diseñada.
- La necesidad de la formación continua del personal en los nuevos procedimientos.



## 6. TRANSVERSALIDAD

La práctica aquí descrita puede ser extrapolable a cualquier empresa, de cualquier sector que ponga a disposición de los clientes los productos a través de un sistema de alquiler. Así mismo, puede ser extrapolable también para aquellas empresas que precisen de un control de la situación del producto, como por ejemplo: empresas de mensajería, logística, etc.

El interés fundamental del modelo reside en la fiabilidad y la trazabilidad en el punto crítico, que es el exhaustivo control que se precisa de los productos que se entregan al cliente.

La transferencia de estos modelos de emprendimiento social se basan en la cooperación institucional, por ello SOEMCA, a través del IV Plan Estratégico de AMICA, ha establecido alianzas con aquellas entidades y organismos que le permitan el benchmarking con otras entidades del sector.

Las acciones relacionadas con este proyecto, que ya se vienen desarrollando, son:

- Convenio de colaboración con FLISA (ILUNION) desde el 2010 con el objeto de vertebrar las relaciones entre AMICA, SOEMCA y FLISA para trabajar conjuntamente en la puesta en común de metodología, tecnología, experiencia comercial...
- Alianzas para compartir experiencias de empleo con entidades del sector de lavanderías y economía social, Cogami (Galega de economía social), Flisa Euzkalduna, Lavachel, Lince, Lavanor,...
- Información y difusión del proyecto a responsables de hospitales de todo el país que visitan nuestros centros.
- Presentaciones en foros relacionados con el empleo y la gestión del ámbito hospitalario.
- Intercambio de buenas prácticas con proveedores que pueden colaborar en la mejora del sistema.

arsys

ARSYS  
Cómo involucrar a la plantilla en la  
satisfacción del cliente