

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ D'UN CONTRACTE RESERVAT PER AL SERVEI DE MENJAR A DOMICILI EN EL MUNICIPI DE CIUTADELLA DE MENORCA.

1.- INTRODUCCIÓ

Aquest Plec té com objecte definir les condicions tècniques necessàries per a l'adjudicació d'un contracte reservat per al Servei de Menjar a Domicili del municipi de Ciutadella de Menorca afavorint objectius públics de qualitat social.

El Servei de Menjar a Domicili cobreix la necessitat bàsica d'alimentació, constituint un servei de suport tècnic que facilita una continuïtat de les persones al seu entorn social i familiar i d'aquesta manera millorar les condicions socials i alimentàries de les persones beneficiàries.

2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS I NATURA DEL SERVEI

El Servei de Menjar a Domicili de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca és un servei ofertat per l'àrea de serveis socials que consisteix en la preparació de menús equilibrats i adaptats a les necessitats dietètiques i de salut dels beneficiaris i el repartiment d'aquests menús, per tal que les persones que per motius d'edat, dependència o altres problemàtiques de caràcter social, que presenten una limitació en l'activitat de fer-se el menjar, puguin veure coberta la necessitat bàsica de rebre una alimentació adequada.

Es tracta d'un suport domèstic de caràcter assistencial dirigit a millorar les condicions de vida dels beneficiaris en el seu entorn habitual, contribuint a retardar processos d'institucionalització innecessaris i procurant pel benestar de menors dins famílies en situacions d'especial necessitat.

L'objectiu del Servei de Menjar a Domicili és millorar la qualitat de vida en el seu entorn social i familiar de les persones majors i/o que tenen dificultats d'autonomia, donant cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. Així mateix el servei també anirà dirigit a les famílies les quals es trobin en una situació de dificultat econòmica i presentin dificultats alhora de preparar el menjar.

Es tracta d'un servei universal dirigit a persones en situació de dependència, persones majors, persones amb discapacitat amb dificultats d'autonomia per poder realitzar el seu propi menjar, persones amb problemes de salut mental o famílies en situació d'especial necessitat així com persones en situació de vulnerabilitat social que estan acollides a la Casa d'Acollida. L'oferta de menús s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les

persones beneficiàries.

3.- PERSONES OBJECTE D'ATENCIÓ

El Servei de Menjar a Domicili va adreçat a persones i/o famílies ciutadanes de Ciutadella de Menorca que reuneixen els següents requisits:

- Les persones residents en el municipi de Ciutadella de Menorca que presentin un grau de dependència pel qual requereixin suport en les ABVD, especialment en l'activitat de la realització dels àpats diaris.
- Les famílies amb menors a càrrec que presentin dificultats socials i econòmiques per cobrir necessitats alimentàries dels seus membres. L'aprovació del servei haurà d'estar integrat dins un pla de millora consensuat amb la família.
- Les persones en situació de vulnerabilitat social que resideixen de forma temporal a la Casa d'Acollida.
- Amb caràcter prioritari es beneficiaran del servei:
 - Persones majors amb dificultats d'autonomia personal.
 - Persones amb discapacitat definitiva o temporal.
 - Persones en situació de convalescència.
 - Persones amb malalties que presentin dificultats en la realització del menjar.
 - Col·lectius que es troben temporalment en una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.
 - Famílies en situacions d'especial necessitat econòmica les quals de forma temporal requereixin de menjar preparat.
 - Persones i famílies que es trobin en situació d'urgència o vulnerabilitat social (servei temporal de caràcter urgent).
 - Altres perfils de beneficiaris que es puguin determinar des de la Regidoria de Serveis Socials.

4.- CONTRACTE DEL SERVEI

L'objecte del present plec és la contractació pel procediment reservat de la provisió i subministrament de menjar elaborat al servei de menjar a domicili del municipi de Ciutadella de Menorca, afavorint objectius públics de qualitat social.

5.- FUNCIONAMENT DEL SERVEI

L'ajuntament de Ciutadella de Menorca requereix que l'empresa assumeixi les següents condicions:

5.1.- Capacitat del servei.

5.1.1.- El servei de Menjar a domicili ha de tenir una capacitat mínima diària de 200 menús.

5.2.- Criteris d'organització.

- Provisió i distribució del menú.
- Disseny de rutes i adequació de les mateixes a la incorporació de nous domicilis o baixes.
- Iniciar el servei una vegada rebuda del Departament de Serveis Socials Comunitaris la comunicació d'alta, en un termini màxim de 3 dies.
- Custòdia de claus de les entrades als edificis i/o habitatges si les dificultats d'autonomia del beneficiari l'impossibilita el seu desplaçament o existeixen dificultats importants d'hipoacusia que impedeixen sentir el timbre.
- Detecció i derivació als Serveis Socials Comunitaris.
- Resolució de dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i qualitat dels menús.
- Elaboració d'informes mensuals de gestió i de Memòria anual del servei, que inclourà dues enquestes de satisfacció anuals el primer any de contracte i una anual a partir del segon any.
- Gestió de personal.
- Controls de qualitat del servei.

5.3.- Forma de prestació del Servei i sol·licituds.

5.3.1.- Tramitació de sol·licituds, admissió al servei de menjar a domicili i comunicació amb l'empresa.

Les persones interessades, hauran de presentar als Serveis Socials Comunitaris la sol·licitud del servei amb els impresos corresponents així com la documentació necessària. Els diferents serveis de l'Àrea de Serveis Socials faran una valoració de la sol·licitud i revisaran la documentació presentada comunicant a la persona usuària la concessió o desestimació del servei així com les condicions del mateix.

Paral·lelament, els Serveis Socials Comunitaris comunicaran a l'empresa contractista l'alta de la persona usuària en el servei, explicitant les dades d'identificació de la mateixa (nom i llinatges, adreça on s'ha d'efectuar el lliurament i una segona adreça per situacions d'absència puntual del domicili, un número de telèfon, amb indicació de la data a partir de la qual s'iniciarà el servei d'entrega del menjar així com la resta de característiques del servei (tipus de servei i de dieta, freqüència, data de finalització per casos temporals).

El/la contractista queda obligat/da a mantenir la prestació del servei a les persones usuàries donades d'alta durant tot el període en que es trobin en aquesta situació.

Una vegada iniciat el servei, l'empresa comunicarà qualsevol incidència que s'hagi produït respecte del servei previst.

Les baixes sol·licitades per la persona beneficiària per motius de disconformitat amb el servei se'ls hi donarà un tractament específic per tal d'esbrinar detalladament les no conformitats i seran comunicades immediatament a l'empresa contractista qui haurà de valorar els motius i posar-hi remei, si escau.

L'empresa mensualment facilitarà una relació als Serveis Socials Comunitaris explicitant els dies consumits per cada persona beneficiària. Aquesta relació la remetrà en els tres primers dies del mes i serà prèvia a l'emissió de la facturació mensual.

Seguiment de la prestació ofertada:

- L'empresa realitzarà un seguiment diari respecte del servei donat, registrant-ne tant les incidències com possibles queixes que s'hagin pogut produir, procedint a la seva reparació a la major brevetat possible.
- L'ajuntament realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del servei per part de la persona usuària, podent revalorar la idoneïtat del mateix en cas d'un mal ús.

5.4.- Preu del servei de menjar.

El preu del servei s'estableix en: **5'27 euros + 8 % IVA (0'43) = 5'70 euros per cada menú** servit al domicili.

En el cas dels menús de la Casa d'Acollida, o en el cas que es portin **més de 5 menús a un mateix domicili, el preu del menú servit serà de 5'30 euros IVA inclòs.**

Les persones usuàries del servei poden accedir a una ajuda per afrontar el cost del servei del menjar. Aquesta ajuda pot ser per a la totalitat o per part del cost, estant en funció dels ingressos econòmics de les persones usuàries del servei. Aquesta ajuda serà determinada per l'Àrea de Serveis Socials que n'elaborarà informe favorable o desfavorable, segons els criteris vigents en cada moment, i la diferència econòmica, entre el que aboni la persona usuària i el cost real del servei, serà assumida per l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

La persona usuària del servei està obligada a abonar mensualment a l'ajuntament de Ciutadella de Menorca l'import del servei.

El valor estimat del contracte, tenint en compte les referències dels dos anys anteriors, la llista d'espera actual i les previsions d'augment de la població major de 65 anys i la previsió d'augment de la demanda de les prestacions d'atenció a la dependència, es calcula en 111.864,00 euros (sense IVA) bianuals.

5.5.- Calendari i horari del repartiment.

El servei cobrirà tots els dies de l'any, tot i que aquest s'adaptarà a les necessitats de les persones usuàries podent cobrir tots els dies o sols per a determinats dies de la setmana.

El repartiment del menjar a domicili es realitzarà tres dies per setmana amb contenidors alimentaris hermètics. L'horari de repartiment als domicilis es farà dins la franja horària màxima entre les 10'30 i les 13'30 hores. El contractista comunicarà a cada persona usuària l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili i que estarà en funció del lloc que ocupa dins la ruta de distribució que es segueix. Aquesta hora assignada oscil·larà en un interval màxim de mitja hora respecte el previst. L'empresa contractista disposarà de les mesures i mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.

5.6.- Tipus de servei i distribució del menjar a domicili.

El servei s'oferirà en diferents modalitats:

- Amb freqüència diària o per dies concrets de la setmana.
- Temporal, durant un període delimitat (amb data d'inici i final explicitats), o amb caràcter permanent i subjecte a actualitzacions periòdiques.

A les persones usuàries se'ls hi lliurarà en el seu domicili els menjars durant el període que es trobin d'alta al servei. El personal de repartiment haurà de presentar-se al domicili de la persona usuària convenientment uniformat i amb el corresponent acreditatiu que s'exhibirà en lloc visible.

La distribució es realitzarà en els envasos i embalatge ajustat a la normativa vigent respecte a l'envasament, etiquetatge i condicions de transport de menjars preparats.

En cas d'absència de forma ocasional en el domicili, el lliurament es podrà efectuar al domicili fixat a tal efecte pel propi usuari/a, que en tot cas, serà un domicili proper o contigu al domicili del/la usuari/a. No es podrà fer ús d'aquest segon domicili d'entregar de forma habitual o continuada.

En cas de què no es pogués efectuar el lliurament en aquest segon domicili, el/la contractista no tindria l'obligació d'efectuar l'entrega corresponent en aquest dia, encara que tindrà dret a la seva facturació i cobrament.

En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada persona usuària com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora del recipient prescrits, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat que s'ha produït el mateix migdia.

5.7.- Requisits i característiques dels Menús

Els menjars hauran de tenir les necessàries garanties sanitàries, nutritives i dietètiques adequades a l'edat i a l'estat de les persones beneficiàries. Per això l'empresa s'assessorà per un dietista.

Durant la segona setmana de cada mes l'empresa presentarà als Serveis Socials Comunitaris els menús que es subministraran per a les diferents dietes al llarg del mes següent, des d'on es donarà la conformitat als menús proposats en un termini màxim de deu dies. Posteriorment, l'empresa comunicarà també als/les usuaris/es els menús que es subministraran dins la darrera setmana del mes anterior a la seva vigència.

a.- Requisits i característiques

Els menús s'hauran d'ajustar a:

- Necessitats energètiques de les persones majors i infants.
- Necessitats de macronutrients i micronutrients.
- Necessitats d'aigua i fibra.
- Racions dietètiques recomanades.
- Equilibri alimentari.

L'alimentació de les persones usuàries ha de complir els següents requisits:

- Ser completa i variada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats de les persones usuàries.
- Estar convenientment realitzada i condimentada.
- Ser una dieta basada en la cuina tradicional i adaptada a cada època de l'any.
- Adaptar-se i satisfer els gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Fer menús especials per a dates assenyalades (Nadal, Pasqua i Sant Joan).

b.- Composició dels menús.

Els menús constaran de:

- Dinar: primer plat, segon plat, pa i postres.

c.- Les dietes que s'hauran d'oferir seran:

1. Dieta normal: pràcticament igual a la de la persona adulta, però amb petites modificacions per adaptar-se a les persones grans.
2. Dieta de règim (hipocalòrica).
3. Dieta diabètica.

4. Dieta triturada.
5. Dieta baixa en sodi.
6. Dieta astringent: a priori, el metge marcarà la durada de la mateixa.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica.

d.- Qualitat dels productes.

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal.

L'empresa ha d'assumir el compromís d'introduir productes autòctons i de comerç just en l'elaboració dels menús.

Les empreses proveïdores de matèries primeres i els productes han d'estar acreditats i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant-se l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzemament de les matèries primeres, la seva conservació, manipulació, elaboració del menjar, envasament, etiquetatge, explicitació de les dates d'elaboració i caducitat, transport i distribució, s'efectuarà complint la normativa vigent aplicable per menjar elaborat transportat.

Els productes envasats hauran de complir el disposat en el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel que s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris envasats, o per la normativa vigent en cada moment relativa a aquests aspectes.

S'exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari.

L'empresa adjudicatària haurà de posar en funcionament els mecanismes per garantir la qualitat del servei incorporant els controls de qualitat adients referits tant als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció de les persones beneficiàries. S'exigeix la realització periòdica de controls (referits a la qualitat alimentària, als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció dels beneficiaris). El/la contractista haurà d'entregar a l'administració, còpia autèntica de cada un dels informes de control realitzats per l'esmentada empresa.

L'empresa adjudicatària durà un registre d'incidències i queixes referides a la qualitat, així com l'atenció i resposta donada a les mateixes, comunicant el seu contingut periòdicament als Serveis Socials.

La conservació, transport i distribució del menjar es farà amb furgonetes isotèrmiques.

L'administració podrà mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altre aspecte de caràcter higiènic-sanitari que es consideri pertinent per a la correcta i adequada prestació del servei.

5.8. Control de qualitat.

L'empresa comunicarà als Serveis Socials Comunitaris o viceversa les queixes i incidències en el subministrament dels menús que s'hagin pogut produir respecte del servei, així com l'atenció donada a les mateixes per part de l'empresa. Igualment entregarà de forma regular als Serveis Socials Comunitaris els controls de qualitat aplicats, dels resultats obtinguts i de les millores incorporades.

5.9. Seguiment del servei.

L'empresa adjudicatària informará puntualment i per escrit tots els canvis introduïts a partir de les incidències i queixes del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat del menjar i ús del servei.

L'empresa designarà un/a representant que serà el responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte així com del personal necessari suficient, per a dur endavant el seguiment de les activitats del servei, l'elaboració i el repartiment dels menús.

La persona responsable de la coordinació del servei per part de l'empresa mantindrà reunions periòdiques de coordinació i seguiment amb la Direcció dels serveis socials comunitaris. Ambdues persones mantindran reunions de seguiment de la contracta amb una periodicitat mínima trimestral.

A principis d'any l'empresa remetrà una memòria anual del servei de menjar en el municipi de Ciutadella de Menorca.

6.- RECURSOS HUMANS, MATERIALS I ECONÒMICS. COMPOSICIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS DE L'EQUIP.

L'empresa que resulti adjudicatària del servei disposarà de la unitat logística necessària per l'elaboració i repartiment dels menjars. El personal manipulador dels aliments complirà en tot el que disposa la normativa d'aplicació pel que s'estableixen les normes relatives a la manipulació d'aliments.

Es farà càrrec amb exclusiva, i amb total independència de l'administració, de tot el personal que empri en l'execució de la contracta, obligant-se al pagament dels salaris, assegurances socials, subsidis, mutualitat corresponent pel que fa a accidents laborals i malalties professionals i, en general, de totes les obligacions que li imposin les disposicions legals vigents en matèria laboral, sindical de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball.

Almanco un 70% del total de la plantilla del personal seran persones amb discapacitat, és a dir persones amb

un grau de discapacitat igual o superior al 33%.

Així mateix, l'empresa es compromet a introduir productes de neteja que siguin mediambientalment sostenibles per a la neteja de les instal·lacions on s'elaboren els menús.

L'empresa es compromet també a separar les diferents fraccions dels residus generats en motiu del servei i a dipositar-los als contenidors corresponents, principalment:

Paper i Cartró

Vidre (Bòtils i altres envasos de vidre)

Envasos (Llaunes i envasos d'alumini, tetrabrick, safates de porexpan i altres envasos de plàstic tipus botelles d'aigua, bosses, etc.)

Matèria orgànica (restes de menjar tant cuinat com sense cuinar).

Oli de Cuina.

En cas de que l'empresa adjudicatària, en motiu del servei, produeixi algú residu considerat perillós per la normativa vigent, haurà de contractar a compte seu, un gestor autoritzat per gestionar aquest tipus de residus. El/la contractista queda obligat/da a acreditar, sempre que sigui requerit per aquest motiu, el compliment de les obligacions abans esmentades mitjançant exhibició de la corresponent documentació.

7.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

S'haurà de presentar en la documentació tècnica de l'oferta un **projecte tècnic** en el qual s'haurà d'explicitar el personal i l'organigrama que conformarà el servei, amb indicació d'horaris, categories professionals així com qualsevol altra dada que es consideri rellevant per el seu bon funcionament.

Així mateix, el projecte especificarà les funcions que desenvoluparà l'equip del servei per tal de dur endavant les activitats de coordinació i gestió, elaboració i distribució dels menús.

L'empresa adjudicatària aportarà tots els recursos necessaris pel bon desenvolupament de la seva activitat.

Entre altres els de:

- Sistemes i programes informàtics.
- Mobiliari i equipament.
- Les instal·lacions i infraestructura necessària per elaborar, envasar i distribuir els menús.
- Els envasos.

Al projecte tècnic es detallaran tots els recursos que es disposin pel desenvolupament d'aquest servei.

Amb càrrec a aquesta contracta, l'empresa adjudicatària es farà càrrec de les següents despeses:

- Despeses de personal.
- Despeses de manteniment de l'equipament.
- Despeses de substitució d'equipament.
- Despeses de material fungible.
- Despeses de transport.
- Assegurança de responsabilitat civil.
- Assegurança dels vehicles.
- Altres despeses, inclosos tributs i permisos necessaris pel desenvolupament de l'activitat.

El **PROJECTE TÈCNIC** que es presenti haurà d'incloure necessàriament propostes sobre els següents punts:

- Dotació de personal i horaris.
- Funcions i organigrama.
- Programació del servei.
- Horaris i calendari.
- Rutes de distribució.
- Criteris d'elaboració de menús. Dietes que s'ofereixen.
- Programació i rotació de menús.
- Control de qualitat.
- Descripció d'equipaments i recursos.
- Sistema de registre.

8.- SISTEMA DE REGISTRE. MEMÒRIA.

El servei haurà de comptar i mantenir actualitzada una base de dades, ajustada a la normativa vigent de protecció de dades, que contengui, com a mínim, la següent informació:

- Dades personals dels/les usuaris/es: nom, llinatges, DNI, data de naixement, adreça i telèfon.
- Dades relatives a la seva situació familiar i d'autonomia.
- Data d'alta i baixa del servei.
- Informació referida al tipus de servei donat (dieta, dies de la setmana amb servei).
- La memòria de la gestió del servei es presentarà abans del 28 de febrer de l'any posterior a l'execució del servei.

9.- DIFUSIÓ I IMATGE.

Tota la informació del servei és propietat de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca i no es podrà emprar sense l'autorització expressa de l'ajuntament.

El logotip que s'empri per a la identificació i difusió del servei serà sempre en primer terme el de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca. També hi figurarà el logotip de l'empresa que gestiona el Servei de Menjar a Domicili. Hauran de dur el logotip de l'ajuntament i de l'empresa: el vestuari i les targetes identificatives dels repartidors dels menús, les furgonetes de repartiment, les borses emprades i qualsevol altre suport visible per al públic o pels/per les beneficiaris/es del Servei.

L'empresa contractada participarà en espais de divulgació del Servei a requeriment de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.

A tota la divulgació constarà que es tracta **d'un servei de l'Ajuntament de Ciutadella de Menorca.**