



Ajuntament  
de Marratxí

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL  
SERVEI MUNICIPAL DE MENJAR A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE MARRATXÍ**

*Àrea de Serveis Socials. C/ Balanguera, 12 (07141) Marratxí.  
Tel. 971 794279. c/e [ssocials@marratxi.es](mailto:ssocials@marratxi.es)*

**Í N D E X**

<b>0. - Introducció.</b>	<b>3</b>
<b>1. - Definició, objectius i natura del Servei.</b>	<b>3</b>
<b>2. - Persones objecte d'atenció.</b>	<b>3</b>
<b>3. - Objecte del contracte.</b>	<b>4</b>
<b>4. - Funcionament del Servei.</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Capacitat del Servei.</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Criteris d'organització. Funcions.</b>	<b>4</b>
<b>4.3 Forma de prestació del Servei.</b>	<b>5</b>
<b>4.3.1 Tramitació de sol·licituds, admissió al Servei i comunicació amb l'empresa.</b>	<b>6</b>
<b>4.3.2 Preu del servei.</b>	<b>8</b>
<b>4.3.3 Calendari.</b>	<b>9</b>
<b>4.3.4 Tipus de Servei, distribució i horari de repartiment.</b>	<b>9</b>
<b>4.3.5 Menús.</b>	<b>11</b>
<b>a) Requisits.</b>	<b>11</b>
<b>b) Composició dels menús.</b>	<b>12</b>
<b>c) Quantitats per ració.</b>	<b>13</b>
<b>d) Manual de dietes. Fitxes tècniques i dietètiques. Dietes.</b>	<b>14</b>
<b>e) Qualitat dels productes. Garantia de qualitat higiènic-sanitària. Control de qualitat.</b>	<b>15</b>
<b>4.4 . Seguiment del programa</b>	<b>17</b>
<b>5. - Recursos Humans, materials i econòmics. Composició del Servei i funcions de l'equip.</b>	<b>17</b>
<b>6. Gestió i control econòmic per part de l'empresa adjudicatària.</b>	<b>19</b>
<b>7. - Projecte tècnic.</b>	<b>19</b>
<b>8. - Prevenició de riscos laborals.</b>	<b>20</b>
<b>9. - Sistema de registre. Memòries.</b>	<b>21</b>
<b>10. - Difusió i imatge.</b>	<b>21</b>
<b>11.- Condicions econòmiques.</b>	<b>22</b>
<b>11.1 Quota tributària del Servei.</b>	<b>22</b>

## 0. Introducció

Amb l'atenció personalitzada que ofereix el Servei de Menjar a domicili es cobreix la necessitat bàsica d'alimentació, constituint un Servei de suport tècnic al domicili i facilitant una continuïtat de les persones al seu entorn, millorant les condicions socials i alimentàries de les persones beneficiàries. El servei de menjar a domicili és un suport a les persones grans per assegurar que tenen una alimentació adequada a la seva edat, i per a la seva salut; i a persones amb dificultats socials i econòmiques greus. Amb la prestació d'aquest servei es vol aconseguir que les persones grans visquin al seu domicili el màxim de temps possible i les persones amb greus dificultats visquin amb millors condicions.

## 1. Definició, objectius i naturalesa del Servei

El Servei de Menjar a domicili consisteix en la provisió de menús i la seva distribució als domicilis particulars de les persones beneficiàries.

L'objectiu del Servei és millorar la qualitat de vida en el seu entorn habitual de les persones majors i/o que tenen dificultats d'autonomia, donant cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. És un Servei universal adreçat a persones majors i/o discapacitades amb dificultats d'autonomia per poder fer el seu propi menjar. Segons la seva capacitat econòmica, l'usuari podrà accedir a una ajuda municipal, -total o parcial- o n'assumirà el cost en la seva totalitat. Malgrat el caràcter universal del Servei, es dóna prioritat a les persones soles que no disposen de recursos familiars i/o econòmics per atendre la necessitat. L'oferta de menú s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.

La natura de la relació que vincularà l'adjudicatari del Servei de Menjar a domicili, serà el contracte de serveis amb persona natural o jurídica.

## 2. Persones objecte d'atenció

Aquest Servei s'adreça als ciutadans de Marratxí que reuneixen els següents requisits:

- Empadronament a Marratxí.
- Majors de 65 anys amb problemàtica greu de salut i/o amb limitacions importants de l'autonomia, presentant dificultats físiques o psíquiques per poder elaborar el menjar.
- Persones amb discapacitat física, amb valoració prèvia de l'organisme competent, que es trobin en la mateixa situació que el col·lectiu anterior.

- Excepcionalment, el Servei podrà adreçar-se a altres col·lectius que es troben temporalment amb 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.

En qualsevol cas, la prioritat del Servei seran les persones soles sense recursos familiars i amb baixos ingressos econòmics

Persones beneficiàries del Servei de menjar a domicili a la seva pròpia llar.

Els beneficiaris del servei seran les persones de Marratxí que reuneixin els requisits i criteris d'accés definits periòdicament per l'àrea de Serveis Socials.

### **3. Objecte del contracte**

L'objecte del present plec es l'adjudicació, per part de l'Ajuntament de Marratxí, del contracte del "Servei Municipal de Menjar a domicili".

### **4. Funcionament del SMD**

#### **4.1 Capacitat del Servei**

A l'actualitat no disposam d'un servei de menjar a domicili que s'adeqüi a les necessitats que caracteritzen a un municipi de més de 40.000 habitants. Per aquesta raó és del tot necessari establir un servei que sigui prou especialitzat per donar resposta a una major demanda amb diferents rutes per donar cobertura a tot el municipi.

En aquests moments tan sols tenim la necessitat de cobrir 10 usuaris diaris, però es preveu que fent-ne difusió mitjançant fulletons i a les xarxes socials de l'Ajuntament, en poc temps aquest servei augmentarà la seva demanda.

#### **4.2 Criteris d'organització. Funcions**

L'empresa contractista assumirà les obligacions de:

- Informar del Servei a l'usuari, emplenar i informar la sol·licitud.
- Provisió i distribució dels menús.
- Lliurar de manera anticipada a tots els usuaris del servei la proposta dels menús diaris que se serviran durant el mes següent.
- Instrucció als usuaris en el maneig de geleres, microones, coberts adaptats i manipulació d'aliments.

- Disseny de rutes i adequació de les mateixes a la incorporació de nous domicilis o baixes.
- Iniciar el Servei una vegada rebuda de Serveis Socials la comunicació d'alta.
- Custòdia de claus de les entrades als edificis on no hi ha porter automàtic si cal per les dificultats d'autonomia del beneficiari.
- Custòdia de claus del domicili particular, a petició del interessat, per motius de dificultats importants de mobilitat per acudir a la porta o dificultats importants de hipoacusia que impedeixin sentir el timbre.
- Seguiment de la prestació (baixes, reinicis, incidències) i ús del Servei per part de l'usuari.
- Detecció i derivació als Centres Municipals de Serveis Socials de problemàtiques socials.
- Actualització anual de la situació econòmica i social dels usuaris del Servei aportada per l'àrea de Serveis Socials.
- Comunicacions amb els beneficiaris del Servei.
- Comunicació a Serveis Socials de les possibles incidències i queixes.
- Resolució de dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i qualitat dels menús.
- Elaboració Informes mensuals de gestió i de Memòria anual del Servei.
- Gestió de personal.
- Gestió econòmica (gestió d'ingressos i despeses).
- Oferir en el marc del servei de menjar a domicili, i de forma gratuïta 100 % bonificat) de 365 dinars i 365 sopars a l'any (és a dir 730 menjars).

L'Ajuntament assumirà les obligacions de:

- Seguiment del contracte.
- Informar del Servei a l'usuari, emplenar i informar la sol·licitud.
- Valoració sol·licituds, aplicació de barems i encàrrec a l'empresa contractista de noves altes i dates d'inici del Servei. Baixes definitives.
- Comunicacions amb els beneficiaris del Servei.
- Avaluació del Servei.
- Elaboració de criteris tècnics d'accés i barem econòmic per accés a subvencions.
- Aplicació règim d'infraccions i sancions.

### **4.3 Forma de prestació del servei i sol·licituds**

#### 4.3.1 Tramitació de sol·licituds, admissió al Servei i comunicació amb l'empresa.

La tramitació de sol·licituds està recollida a un document de treball tècnic que serà proporcionat per l'àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària.

Les persones interessades hauran de presentar a l'Ajuntament la sol·licitud del Servei amb els impresos corresponents així com la documentació necessària, que es sol·licita a través d'una treballadora social de l'Àrea de Serveis Socials. L'Ajuntament farà una valoració de la sol·licitud i revisarà la documentació presentada, aplicant el barem econòmic corresponent per tal de fixar la quantia de la ajuda municipal.

En cas de mancar documentació o informació necessària per a l'inici del Servei, es comunicarà aquesta deficiència al treballador/a social que hagi tramès la sol·licitud per tal de que contactin amb l'usuari i es procedeixi a la seva subsanació en el termini de 30 dies. En cas de no solucionar les deficiències de la sol·licitud dins aquest termini, es desestimarà la petició.

La Regidoria de Serveis Socials notificarà a l'usuari la concessió del Servei, així com les condicions del mateix. Igualment es notificaran les desestimacions.

Paral·lelament l'àrea de Serveis Socials notificarà a l'empresa contractista l'alta de l'usuari en el Servei, remetent la relació de peticions estimades, explicitant les dades d'identificació de la persona usuària (nom i llinatges, adreça on s'ha d'efectuar el lliurament i una segona adreça de lliurament per situacions d'absència puntual del domicili i si fos el cas, la persona responsable de servir el menjar a l'usuari o cuidador) 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, quota de subvenció ( si n'és el cas) i quota a càrrec de la persona usuària, dades bancàries per efectuar el cobrament, data de finalització per casos temporals).

Per aquells casos que no disposin de microones, una vegada admès l'usuari al Servei, l'empresa ho haurà de comunicar a l'Àrea de Serveis Socials.

Així mateix, el personal de l'empresa adjudicatària instruirà a l'usuari o curador en el maneig dels aparells necessaris per la preparació dels aliments i en la manipulació dels aliments per ser consumits.

Una vegada iniciat el Servei, l'empresa comunicarà a l'Ajuntament qualsevol incidència una vegada que s'hagi produït respecte del Servei previst (suspensions, baixes, reinicis; canvis en la freqüència: reducció de dies; canvis en el tipus de servei: reducció del servei donat; canvis en la dieta; o canvis de domicili o altres incidències que es poguessin produir respecte de l'ús del Servei).

Els canvis de freqüència que suposen un increment dels dies de Servei, així com els canvis en el tipus de servei que suposin una ampliació de la cobertura (de sols dinar a servei complet), per fer-se efectius hauran de comptar amb l'aprovació de la Direcció municipal del servei de menjar a domicili.

Igualment, l'empresa comunicarà altre tipus d'incidències que es puguin produir respecte de l'ús de la prestació.

Les baixes definitives i les suspensions del Servei podran ser sol·licitades per la persona beneficiària qui s'adreçarà a l'empresa adjudicatària i aquesta ho comunicarà amb posterioritat als Serveis Socials, dins el termini de 48 hores. També es suspendrà el Servei per causes imprevistes o de força major (com hospitalitzacions, defunció, ingrés a residència, etc). Igualment causarà baixa definitiva quan es deixin de reunir els requisits d'accés al Servei o hagin passat 3 mesos des de la data que es va suspendre el Servei (a petició de l'usuari o per motius de força major).

A les baixes sol·licitades, per la persona beneficiària, per motius de disconformitat amb el Servei se'ls hi donarà un tractament específic per esbrinar detalladament les no conformitats, aquestes seran comunicades mensualment a Serveis Socials.

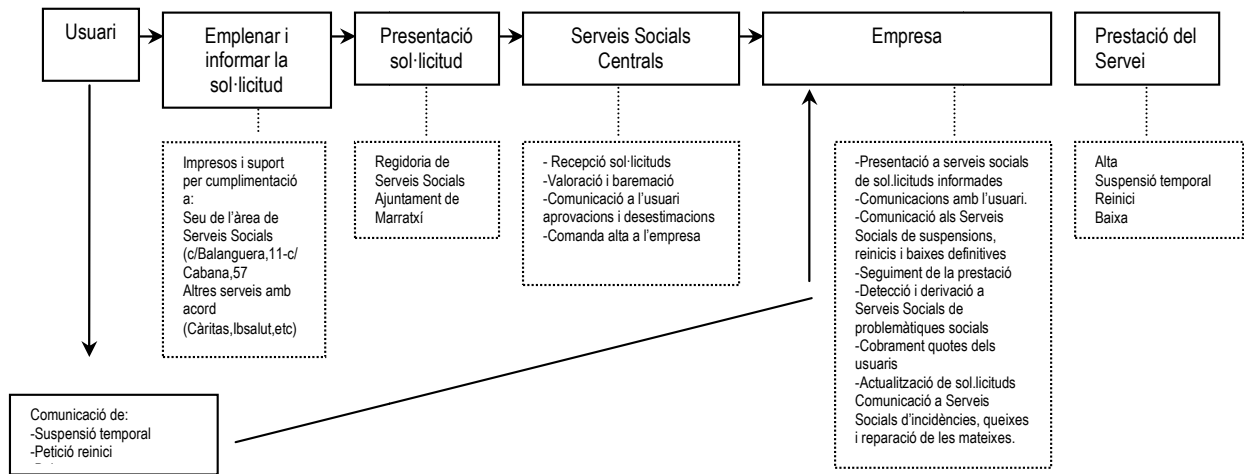
Els reinicis seran sol·licitats per l'usuari del Servei a l'empresa adjudicatària i es produiran dins el termini màxim de les 24 hores següents a la petició, aquests seran comunicats a l'Àrea de Serveis Socials una vegada s'hagi reiniciat efectivament el Servei. Els reinicis de beneficiaris en situació de baixa definitiva tindran la consideració de noves sol·licituds.

L'empresa mensualment facilitarà una relació a la Regidoria de Serveis Socials de les altes, reinicis, baixes i suspensions que s'han produït en el Servei, explicitant els dies consumits i cost per cada beneficiari.

Anualment, s'actualitzaran les sol·licituds donades d'alta en anys anteriors amb la finalitat de revisar el compliment de requisits d'accés i la subvenció municipal.

Seguiment de la prestació ofertada: l'empresa realitzarà un seguiment diari respecte del servei donat, registrant-ne tant les incidències com les possibles queixes que s'hagin pogut produir, procedint a la seva reparació a la major brevetat possible.

Seguiment de l'ús de la prestació per part dels beneficiaris: l'empresa realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del Servei per part del usuari, podent revalorar la idoneïtat del mateix en cas d'un mal ús. Aquestes situacions seran presentades al responsable tècnic municipal i en cas de baixa del servei hauran de comptar amb el seu vist i plau.



#### 4.3.2 Preu del servei. Ajudes municipals.

El preu màxim de sortida dels menús que ha quedat establert en aquests plecs és:

NOMBRE D'UNITATS	PREU UNITARI DEL MENÚ DE DINAR (IVA INCLÒS)	PREU UNITARI DEL MENÚ DE DINAR + SOPAR (IVA INCLÒS)
PREU UNITARI ENTRE 1 i 25 MENÚS	6.98€	10.77€
PREU UNITARI ENTRE 26 i 50 MENÚS	6.35€	9.7€
PREU UNITARI ENTRE 51 i 75 MENÚS	6.14€	9.4€
PREU UNITARI ENTRE 76 i 100 MENÚS O MÉS	5.77€	9.13€



Les persones usuàries poden accedir a una ajuda municipal per afrontar el cost del Servei. Aquesta subvenció pot ser per a la totalitat o per part del cost, en funció dels ingressos econòmics de les persones usuàries del Servei (IPREM\*), segons es disposa a l'Ordenança municipal en vigor.

#### 4.3.3 Calendari

El servei cobrirà tots els dies de l'any. Els dies 24 i 25 de desembre, 1 i 6 de gener, i el de l'aniversari de l'usuari, se distribuirà un menú especial, sempre tenint en compte el menú basal de cada usuari.

#### 4.3.4 Tipus de servei i distribució

El Servei s'oferirà en diferents modalitats:

- complet (dinar i sopar) o sols dinar (sense sopar). En ambdues modalitats es proporcionaran 2 litres de llet setmanals.
- 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.

El repartiment del menjar es realitzarà els dies:

Dilluns, dimecres, divendres i dissabtes, amb cada una d'aquestes entregues també s'entregarà el menú del dia següent (dimarts, dijous i diumenge), a excepció del divendres que sols es servirà el menú d'aquest dia. En cas de que algun dels dies en que hi ha repartiment fos festiu, l'entrega es realitzarà el dia laborable anterior. L'horari de repartiment als domicilis es farà dins la franja horària màxima entre les 8.30 a les 13.00h. El contractista comunicarà a cada usuari 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 d'una hora respecte del previst. El contractista disposarà de les mesures i mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.

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 l'usuari convenientment uniformat i amb la corresponent acreditació que s'exhibirà en lloc visible.

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

El repartidor instruirà a l'usuari o al seu curador en el procediment correcte per preparar els aliments per ser consumits i s'encarregarà de guardar els envasos a la gelera, retirar els menjars caducats i revisar la temperatura del frigorífic. Igualment,

informarà i assessorarà als usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte del Servei.

Com a forma de facilitar el Servei a les persones amb dificultats de mobilitat, l'empresa contractista podrà custodiar claus de l'entrada de l'edifici quan aquest no compti amb porter automàtic. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de l'usuari, a petició d'aquest, en aquells casos en els que aquest tingui grans dificultats de mobilitat per acudir a la porta o, per dificultats de sordesa, no pugui sentir el timbre.

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

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

En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada usuari com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora dels recipients prescrits, o d'algun producte que l'usuari pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat abans de les 15 hores del mateix dia que s'han produït.

#### 4.3.5 Menús

Els menjars hauran de tenir les garanties necessàries a nivell sanitari, nutritiu i dietètic i hauran de ser adequats a l'edat i a l'estat de les persones beneficiàries.

Durant la primera quinzena del mes l'empresa presentarà a la Regidoria de Serveis Socials els menús que es subministraran per a les diferents dietes al llarg del mes següent, qui acabarà de donar la conformitat als menús proposats. Posteriorment, l'empresa comunicarà també als usuaris 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.
- Necessitats de macronutrients i micronutrients.
- Necessitats d'aigua i fibra.
- Racions dietètiques recomanades.
- Equilibri alimentari.

L'alimentació dels usuaris deu complir els següents requisits:

- Ser completa i variada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats dels usuaris.
- Estar convenientment realitzada i condimentada.
- Dieta basada en cuina tradicional i adaptada a l'època de l'any.
- Adaptar-se i satisfer els gustos i hàbits dels usuaris.
- Menús especials per a dades assenyalades.

Característiques de la dieta basal o normal:

El servei complet (dinar + sopar) de la dieta basal tindrà una aportació calòrica de 1080-1200 Kcal., aportació que suposa el 60% del volum energètic diari total (VET), que en cas de les persones grans oscil·la entre 1.800 i 2.000 Kcal., i que es distribuirà en: dinar, 30-35% del VET; sopar 20-25 %.

Els principis immediats hauran de distribuir-se de la següent manera:

Proteïnes	15-17% del valor calòric
Greixos	<30% del valor calòric <sup>(*)</sup>
Hidrats de carboni	45-65% del valor calòric
<sup>(*)</sup> Els greixos saturats representaran sempre menys del 10% del valor calòric	

## b) Composició dels menús

Els menús constaran de:

- Dinar: primer plat, segon plat, pa i postres
- Sopar: primer i segon plat, ó plat únic, pa i postres
- 2 litres de llet per setmana

S'ajustaran al següent esquema setmanal:

Aliments	Freqüència
Carns	2-4 vegades / setmana
Peix	3-4 vegades / setmana
Ous	No més de 3 /setmana

Lactis	1-2 racions dia
Llegums	2-3 vegades / setmana
Cereals, derivats i patates	3-4 racions dia
Verdures i Hortalisses	2-3 racions dia: cuites
Fruites	1-2 racions / dia

c) Quantitats per ració

Les quantitats mínimes per ració seran les següents:

<b>ALIMENTS</b>	<b>1 RACIÓ EQUIVAL A: (pes en cru)</b>
Llegums	60 gr
Arròs	40-50gr
Pasta	50-70 gr
Patates	200gr com a plat principal
Pa	40-50 gr
Carn: Vermella Blanca	100-125 gr 125-150 gr
Peix	125-150 gr
Làctics: Llet iogurt Formatge fresc Formatge semi	200 ml (1 tassó) 125 g (1 unitat) 60-80 gr 20-40 gr
Verdures	150-200 g
Fruites	130-150 g
Greixos: Oli d'oliva /llavors/Mantega/margarina	20 g (2 cullerades soperes) 10g (1 cullerada sopera)

A títol informatiu, els ingredients a emprar en l'elaboració de les corresponents dietes són:

Verdures a escollir: pastanaga, porros, mongeta tendra, espinacs, espàrrecs, colflori, albergínies, pebres, carxofes, cols, col de brussel·les, bledes, xampinyons, carbassó, tomàtiga, remolatxa, naps.

Llegums a escollir: llenties, cigrons, mongeta blanca, pèsols, faves tendres.

Peixos a escollir: rap, llobarro, lluc, turbot, llenguado, truita, bacallà fresc, emperador, sardines, bonítol, sípia, calamars, musclos i gambes.

Carns a escollir: pollastre, gall dindi, vedella, xot, porc (magre).

Fruïtes a escollir: meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, prunes, cireres, pera, poma, plàtans, albercocs, nectarines, kiwis, xirimoies, codonys.

Lactis a escollir: formatge, formatge tendre, brossat, iogurt, flam, natilles, quallada, púding, crema, postres lactis.

El contractista podrà fer modificacions sobre aquest esquema d'ingredients, essent en tot cas aprovat per l'Administració

d) Manual de dietes. Fitxes tècniques i dietètiques. Codi de dietes.

Les empreses que es presentin a la licitació hauran de presentar un Manual de Dietes que inclourà tant la informació relativa als plats – mitjançant fitxes tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques-, com la descripció detallada de cada una de les dietes – mitjançant un codi de dietes-, especificant el nom, les indicacions, els objectius i les característiques de la mateixa.

La **fitxa d'elaboració** dels plats ha de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat i especificar:

- Nom del plat.
- Nombre de racions per les que està programada.
- Ingredients o components del plat.
- Processos que pateixen els aliments en les fases de preparació, elaboració, presentació i distribució.
- Característiques organolèptiques del plat.
- Altres dades d'interès.

La **fitxa dietètica** presenta l'anàlisi nutricional del plat i ha d'incloure les següents dades:

- Calibratge del plat.

- Comparació de l'aportació calòrica i dels nutrients amb les ingestes diàries recomanades.

A més el manual haurà d'incloure **un codi de dietes** que recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles. L'apartat inclourà els següents punts:

- Nom de la dieta.
- Indicacions: relació de patologies a les que es pot aplicar la dieta.
- Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques, característiques químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar i tècniques culinàries recomanades).

Les dietes que s'hauran d'oferir seran:

1. Dieta saludable o normal, pràcticament igual a la del adult, però amb petites modificacions per adaptar-se a les persones grans: reducció de greixos animals, ús d'oli d'oliva i en cru. Especial cura en la elaboració del menjar per tal de facilitar la masticació i la digestió (planxa, bullit, vapor). Reducció de fritures.
2. Dieta de règim (hipocalòrica): Dieta bàsicament hipocalòrica, reducció del 33% de Kcal, reduïda en greixos. Cocció planxa, graella, bullit o vapor.
3. Dieta diabètica: Semblant a la basal, però amb especial atenció en la preparació de plats d'alt contingut en hidrats de carboni d'absorció ràpida o semiràpida, essent aquests substituïts per altres que siguin més idonis a les racions d'hidrats de carboni recomanades.
4. Dieta triturada: màxima aportació de nutrients en poc volum. Preparat exclusivament amb proteïnes d'alt valor biològic, -carn, peix (sense espines) i ous, quedant exclosos els embotits-. Indicada per a les persones que presenten problemes de deglució i/o masticació, però que el sistema digestiu conserva una funció normal.
5. Dieta baixa en sodi: Dieta bàsicament hiposòdica, sense sal i sense aliments rics amb sodi.
6. Dieta astringent: a priori, el metge marcarà la durada de la mateixa.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica

- e) Qualitat dels productes. Garantia de qualitat higiènic-sanitària. Control de qualitat

Totes les matèries primes i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal i al codi alimentari espanyol.

Els proveïdors de matèries primes 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 primes, 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.

El licitador haurà de presentar una **memoria descriptiva** on se detalli cada matèria prima, la seva qualitat, unitat de mesura, marca o marques, així com aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el codi alimentari espanyol i la normativa complementaria; a més caldrà garantir un adequat nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels aliments i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En qualsevol cas, els queviures seran de qualitat extra o primera.

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.

L'empresa complirà les normes generals destinades als operadors de les empreses alimentàries en matèria d'higiene del productes, recollides en el reglament CE N° 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris. També complirà les normes específiques aplicables a la seva activitat, recollides al Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene, elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.

S'exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari basat en els principis del APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclogui plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat de punts de control crítics.

L'empresa adjudicatària haurà de posar en funcionament els mecanismes per garantir la qualitat del Servei, s'exigeix la realització periòdica de controls (referits a la qualitat alimentària, als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció dels beneficiaris) per part d'una empresa especialitzada externa, que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària. El contractista haurà d'entregar a l'administració, copia autenticada de cada un dels informes de control realitzats per dita empresa.

L'empresa adjudicatària durà un registre d'incidències i queixes referides a qualitat, així com l'atenció i resposta donada a les mateixes, comunicant el seu contingut mensualment a la Regidoria de Serveis Social. Aquest registre estarà en tot moment a disposició de ser consultat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària haurà de posar en coneixement de la Regidoria de Serveis Socials qualsevol anomalia higiènic- sanitària que detecti als domicilis.

Els contenidors pel transport i distribució de menjar seran higienitzats amb mètodes físic -mecànics, que assegurin la seva correcta neteja i desinfecció.

Les temperatures de conservació, transport i distribució dels menjars hauran de mantenir-se per baix de 4°C.

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

#### **4.4 Seguiment del Programa**

L'empresa adjudicatària informarà puntualment i per escrit a la Regidoria de Serveis Socials de totes les incidències del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat i ús del servei.

L'empresa designarà un representant que serà el responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre front a qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Per tal de fer efectiu el seguiment, l'empresa elaborarà un **Informe** d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei amb una periodicitat mensual i una **Memòria anual** d'acord amb les dades sol·licitades per serveis socials.

La persona responsable la coordinació del servei per part de l'empresa mantindrà reunions periòdiques de coordinació, seguiment i coordinació amb el responsable del contracte. Mensualment l'empresa presentarà els registres emprats per a la gestió del Servei a la Regidoria de Serveis Socials.

### **5. 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 per l'elaboració i distribució dels menjars que haurà de reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent.

El transport del menjar per a la seva distribució als domicilis es realitzarà amb els vehicles adients per no rompre la cadena de fred, mantenint en tot moment una temperatura < 4°C. Per a la distribució es comptarà amb un conductor i un ajudant per vehicle.



# Ajuntament de Marratxí

El personal manipulador dels aliments complirà en tot el que disposa la normativa d'aplicació, segons el Reial Decret 202/2000 d'11 de febrer, pel que s'estableixen les normes relatives a la manipulació d'aliments.

Es farà càrrec amb exclusiva i amb total indemnitat per l'Administració, de tot el personal que empri en la execució de la contracta, obligant-se al pagament del salari, 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.

El contractista queda obligat a acreditar, sempre que sigui requerit per aquest motiu, el compliment de les obligacions abans esmentades mitjançant exhibició de la corresponent documentació.

L'adjudicatari comptarà amb una persona coordinadora del mateix i amb el personal necessari suficient, (entre d'altres haurà de comptar com a mínim amb un treballador/a social) per a dur endavant la coordinació i gestió, el seguiment de les activitats del Servei així com la gestió de peticions, l'elaboració i repartiment dels menús.

El projecte tècnic que es presenti haurà d'explicitar el personal i l'organigrama que conformarà el Servei, amb indicació d'horaris, categories professionals, convenis col·lectius als que estan subjectes, així com qualsevol altre que es consideri rellevant pel seu funcionament.

Així mateix, al projecte s'especificaran les funcions que desenvoluparà l'equip del servei per dur endavant les activitats de coordinació i gestió del Servei, elaboració i distribució dels menús.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del compliment de la normativa vigent aplicable a la prestació del Servei, incorporant la relativa a la prevenció de riscos laborals.

Aportarà tots els recursos necessaris per el bon desenvolupament de la seva activitat. Entre d'altres els de:

- Sistemes i programes informàtics.
- Mobiliari i equipament.
- Vehicles.
- Les instal·lacions i infraestructura necessàries per atendre les persones sol·licitants del Servei.
- Les instal·lacions i infraestructura necessàries per elaborar, envasar, i distribuir dels menús.

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 manteniment de l'equipament.
- Despeses de substitució d'equipament.
- Despeses de material fungible.
- Despeses de transport.
- Les despeses derivades de les obligacions assumides pel contractista en el plec de clàusules administratives particulars.
- Assegurança de responsabilitat civil.
- Altres despeses, inclosos tributs i permisos necessaris pel desenvolupament de l'activitat.

## **6. Gestió i control econòmic per part de l'adjudicatari**

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'obrir un compte bancari únicament per la gestió dels pagaments dels usuaris d'aquest servei.

En fer la sol·licitud, l'usuari adjuntarà les dades bancàries necessàries per fer efectiu el pagament del servei prestat (fotocòpia llibreta banc/caixa o document expedit pel banc/caixa on es detalli complet el nº de compte).

L'adjudicatari girarà un rebut mensual a cada usuari amb l'import dels menús consumits.

L'adjudicatari del contracte tindrà l'obligació de passar a l'àrea de Serveis Socials un extracte del compte bancari perquè aquesta regidoria pugui dur un seguiment econòmic del servei.

## **7. Projecte tècnic**

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.
- Fase d'implementació.
- Horaris i calendari.
- Rutes de distribució.
- Criteris d'elaboració de menús. Dietes que s'ofereixen.
- Manual de dietes. Fitxes tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques. Codi de dietes.
- Programació i rotació dels menús.
- Control de qualitat.
- Protocol d'instrucció en la manipulació dels aliments per als usuaris.
- Descripció d'equipaments i recursos.
- Sistema de registre.
- Regulacions de l'equip.
- Difusió i identificació del Servei.
- Gestió econòmica.
- Coordinació amb la inspecció del Servei.
- Millores del Servei.

## 8. Prevenció de riscos laborals

Les empreses interessades hauran de complir els següents requisits:

1. **Servei de prevenció i avaluacions de riscos.** Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la llei de prevenció), i haver realitzat l'avaluació de riscos als seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar.
2. **Eines, equips, productes i matèries.** Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir a la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.
3. **Formació del personal.** Relació nominal del personal i acreditació de la formació del seu personal en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentades al paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.
4. **Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual.** Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció

individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'empresa contractista haurà de subministrar als seus treballadors els equips de protecció individual i garantir i vetllar pel seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.

5. **Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat.** Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors respecte de les feines que hagin resultat contractades. Si l'empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD
6. **Responsable coordinador de seguretat.** Disposar d'un responsable de la coordinació amb matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat a l'esmentat RD.
7. **Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut.** Acreditar cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament, la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la llei de prevenció.
8. **Avaluacions i inspeccions de seguretat.** Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps de la contracta.

## 9. Sistema de registre. Memòries

El Servei haurà de comptar i mantenir actualitzada una base de dades, ajustada a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) que contingui com a mínim, la següent informació:

- Dades personals dels usuaris: nom, llinatges, DNI, data naixement, adreça, barri, telèfon.
- Dades relatives a la seva situació socioeconòmica i familiar i d'autonomia.
- Data d'alta i baixa del Servei. Període cobert.
- Informació referida al tipus de Servei donat (dieta, dies de la setmana amb servei, cost).
- Informació referida a frigorífics, microones i coberts adaptats en dipòsit al domicili de l'usuari.

Per altra banda, aquesta base de dades es complementarà amb un programa de gestió econòmica del Servei.

La memòria de la gestió del Servei es presentarà durant el mes de gener, de la que s'acordaran prèviament els continguts amb la inspecció municipal.

## 10. Difusió i imatge

Tota la informació del Servei és propietat municipal i no podrà emprar-se 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 municipal, amb l'aprovació del Cap de Premsa de l'Ajuntament i el responsable del contracte. També hi podrà figurar a una escala inferior el logotip de l'empresa que gestiona el Servei. Hauran de comptar amb el logotip municipal els documents que elabori el Servei (cartes, comunicacions, memòries, etc.), 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 beneficiaris del Servei.

Les línies telefòniques a disposició dels usuaris pels contactes amb l'empresa seran d'ús exclusiu d'aquest Servei, identificant-se a totes les cridades com a "Servei Municipal de Menjar a domicili".

L'empresa contractada participarà en espais de divulgació del Servei a requeriment municipal.

A tota la divulgació constarà que es tracta d'un servei de la Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Marratxí.

## 11. Condicions econòmiques

L'àrea de Serveis Socials ha destinat una partida pressupostària de 9.000,00 € (iva exclòs) corresponent a la partida pressupostària 231.05.22799 per poder bonificar anualment una quantitat determinada d'usuaris segons el preu resultant de la licitació. La resta de bonificacions es trametan com a ajudes puntuals de Serveis Socials, per la qual cosa es faran servir les partides pressupostàries corresponents als convenis de l'IMAS com són: UGN (Ajudes d'urgent Necessitat) i PPB (Pla de Prestacions Bàsiques).

### 11.1 Quota tributària del servei de menjar a domicili.

El preu del servei de menjar a domicili serà el que resulti de la present licitació.

L'adjudicatari expedirà una liquidació de la prestació del servei que es cobrarà al subjecte passiu mitjançant domiciliació bancària.

Quan se tracti d'usuaris als quals se bonifica el servei, l'Àrea de Serveis Socials comunicarà a l'adjudicatari quina quantitat va a càrrec de l'usuari i quina quantitat bonifica l'Ajuntament. La quantitat bonificada seguirà el tràmit pertinent d'una ajuda

# Ajuntament de Marratxí

econòmica concedida a l'usuari però abonada directament a l'empresa adjudicatària mitjançant transferència bancària al nº de compte que aquesta hagi designat.

Les quotes liquidades i no satisfetes podran exigir-se per la via de constrenyiment.

L'adjudicatari d'aquest servei haurà de remetre a l'àrea de Serveis Socials, mensualment, la relació d'altres, baixes, modificacions i liquidacions, així com la relació d'hores de servei efectivament prestat als usuaris.

L'adjudicatari del contracte serà el beneficiari dels ingressos que s'obtinguin baix aquest concepte, sempre amb respecte a allò contemplat a les presents prescripcions tècniques, a les administratives i a l'ordenança reguladora del preu públic del Servei d'Ajuda a Domicili.

Marratxí, 22 de maç de 2017

Marta Serra Mir  
Coordinadora de l'Àrea de Serveis Socials