PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DEL PROGRAMA SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO DEL AREA DE SERVICIOS SOCIALES, Y DE LA ESCUELA INFANTIL 0-3 AÑOS, DEL AYUNTAMIENTO DE BURLADA

Ayuntamiento de Burlada
Burlatako Udala

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego técnico es el establecimiento de las estipulaciones técnicas que han de regir el servicio de preparación y suministro a domicilio de menús elaborados para las personas usuarias del Servicio de Atención a Domicilio (SAD), y de los niños-as de 03 años de la Escuela Infantil del Ayuntamiento de Burlada, en envases que reúnan las condiciones higiénico-sanitarias adecuadas y de conformidad con las especificaciones de este pliego; y la siguiente normativa, Real Decreto 3484/200, del 29 de diciembre por el que se establecen normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, Reglamento 852/2004/CE, relativo a la higiene de los alimenticios, y Reglamento 2073/2005/CE relativo a los criterios microbiólogicos aplicables a los productos alimenticios, modificado por el Reglamento 1441/2007/CE.

El número de menús a suministrar será como máximo servicios: Para el programa del SAD un máximo 9.125 comidas y 1.460 cenas anuales; para la Escuela Infantil un máximo de 30.502 pures-menus niños-as y 3.030 menús adultos anuales.

El ayuntamiento no se encuentra obligado al encargo de la totalidad de las cantidades indicadas si las necesidades reales fueran menores a las inicialmente previstas.

Si las necesidades superan estos servicios máximos cabe la modificación contractual de conformidad con lo establecido en la legislación foral de contratación pública.

Con objeto de responder a situaciones sobrevenidas y/o de urgencia (altas hospitalarias...) en el servicio de alimentación del SAD, además del número de comidas a elaborar según el número de personas usuarias, la empresa preparará cinco comidas/día (dieta normal) más (que serán facturadas junto al resto del servicio en caso de ser distribuidas y previa justificación de la misma).

2. SERVICIOS A PRESTAR

El Servicio de Atención a Domicilio es una prestación básica de servicios sociales, de titularidad municipal, integral, polivalente y de carácter comunitario, dirigido a familias y/o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas en la realización de las actividades de la vida diaria, con el objeto de mejorar su calidad de vida a través de un programa individualizado de carácter preventivo, educativo, asistencial y/o rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesional consistentes en atención personal, doméstica y psicosocial, contribuyendo a compensar las limitaciones de la persona usuaria, favoreciendo la autonomía personal, para que pueda continuar viviendo en su hogar mientras sea posible y conveniente. Entre las prestaciones integradas dentro del SAD municipal se encuentra el Servicio de Alimentación objeto de las presentes prescripciones técnicas.

La Escuela Infantil de 0-3, es un servicio público que atiende a niños y niñas de edades comprendidas entre 4 semanas y 3 años.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria o empresas adjudicatarias consistirán en la elaboración y reparto a domicilio de comidas y/o cenas completas y equilibradas, listas para calentar y que no necesitarán una preparación

complementaria; en la prestación al SAD; en el servicio a la Escuela Infantil la comida se entregará en la sede del Centro.



3. CONDICIONES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACION.

Con carácter general la empresa adjudicataria deberá cumplir lo exigible por la legislación sanitaria vigente.
Asimismo deberá disponer de un sistema documentado de autocontrol, basado en el análisis de peligros y
puntos de control crítico (APPCC). La empresa adjudicataria deberá someterse anualmente a auditoría, por entidad especializada externa. La Administración podrá requerir al adjudicatario copia autentificada del informe de auditoría.

3.1 Elaboración de comidas y/o cenas

La adjudicataria deberá estar en posesión de cuantas autorizaciones sean precisas para la realización de los servicios objeto del presente contrato.

La empresa deberá estar inscrita en el Registro Autonómico Sanitario correspondiente y tendrá actualizada dicha inscripción. Asimismo, los responsables de la empresa desarrollarán y aplicarán sistemas permanentes de autocontrol basado en el sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico. La Administración podrá requerir al adjudicatario los registros de su autocontrol.

Las materias primas con el que se elaboren los menús deberán adecuarse a las normas y disposiciones vigentes en materia alimentaria.

Se utilizarán los sistemas necesarios para la correcta elaboración de los alimentos y su conservación y mantenimiento de forma idónea hasta su consumo por las personas usuarias. Las comidas y/o cenas a suministrar deberán ser elaboradas mediante un proceso que permita su distribución en frío en las mejores condiciones de seguridad e higiene.

Los envases y el resto del material con el que se elaboren los menús deberán adecuarse a las normas y disposiciones vigentes en materia alimentaria. El Ayuntamiento podrá determinar la realización de pruebas para comprobar que los envases son adecuados.

3.2 Transporte y entrega . Condiciones reguladoras.

32.1 "Servicio de Alimentación del SAD:

Para la distribución a domicilio de los menús se utilizarán envases individuales, herméticos, desechables y aptos para su calentamiento en microondas.

Los envases irán etiquetados con el nombre y apellidos de las personas usuaria, número de ruta y número de reparto, menú, tipo de dieta, fecha de elaboración y fecha de consumo preferente, con formato y tamaño de letra legible.

Los vehículos para realizar el transporte deberán tener en regla toda la documentación requerida, así como disponer de seguro obligatorio y de responsabilidad civil. Las personas encargadas de la conducción de dichos vehículos deberán estar en posesión del permiso de conducir de la clase que corresponda a la categoría del vehículo.

La empresa deberá mantener las medidas higiénico-sanitarias adecuadas al tipo de servicio a prestar por lo que la limpieza de las cajas isotermas se realizará diariamente. La adjudicataria llevará el control y registro documental de las tareas de limpieza.

No se entregarán en los domicilios comidas y/o cenas con fecha de elaboración superior a tres días. El personal que realice el servicio de transporte y entrega en

domicilio deberá utilizar un vestuario o uniforme de trabajo y que deberá encontrarse siempre en perfectas condiciones de uso.

La entrega en el domicilio se realizará de lunes a sábado durante todo el año (el sábado se realizará el reparto correspondiente al fin de semana). Como criterio general, los servicios correspondientes a día festivo se podrán distribuir el día anterior. Únicamente se podrá hacer entrega en el mismo reparto de comida y/o cena para un máximo de dos días.

El horario de distribución será de las 10.00 a las 13:00 horas. En su caso, a las personas a las que se les suministre comida y cena, la entrega se realizará conjuntamente en un único servicio.

Con el objetivo de optimizar recursos y prestar un servicio ágil y adecuado a los usuarios del Servicio, la empresa elaborará un documento de ruta, asignando a cada persona usuaria un recorrido o ruta y un número para el reparto. Asimismo, establecerá un horario de entrega para cada domicilio. Los datos de identificación y horario se comunicarán al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Burlada.

En caso de que por necesidades del Servicio sea necesario realizar una modificación en el horario establecido, la empresa adjudicataria deberá solicitar el visto bueno de la Responsable del Programa de SAD. Una vez confirmada la autorización para la modificación la adjudicataria deberá informar al usuario del cambio con la suficiente antelación.

El transporte se realizará con arreglo a las instrucciones que formule el Servicio de Atención a Domicilio del Ayuntamiento de Burlada, que ejercerá el seguimiento y control del mismo determinando los lugares en que haya de realizarse la prestación, así como la forma de llevarlo a cabo.

La prestación del servicio contratado no se suspenderá por dificultades climatológicas, por averías o por cualquier otro motivo, estando obligada la empresa adjudicataria a realizarla con los medios necesarios, que deberá presentar en los Criterios de Valoración, en el apartado Protocolo de Emergencias.

3.2.2. "Servicio de Alimentación de la Escuela Infantil"

Para la distribución al centro de los menús se utilizarán envases, herméticos, y en caliente.

Los envases irán etiquetados con el número de ruta y número de reparto, menú, tipo de dieta, fecha de elaboración y fecha de consumo preferente, con formato y tamaño de letra legible.

Los vehículos para realizar el transporte deberán tener en regla toda la documentación requerida, así como disponer de seguro obligatorio y de responsabilidad civil. Las personas encargadas de la conducción de dichos vehículos deberán estar en posesión del permiso de conducir de la clase que corresponda a la categoría del vehículo.

La empresa deberá mantener las medidas higiénico-sanitarias adecuadas al tipo de servicio a prestar por lo que la limpieza de las cajas isotermas se realizará diariamente. La adjudicataria llevará el control y registro documental de las tareas de limpieza.

No se entregarán comidas con fecha de elaboración superior a tres días. El personal que realice el servicio de transporte y entrega deberá utilizar un vestuario o uniforme de trabajo y que deberá encontrarse siempre en perfectas condiciones de uso.

La entrega en el centro se realizará de lunes a viernes durante 10,6 meses comprendidos entre los meses de septiembre a julio, el calendario será facilitado por el centro a la empresa adjudicataria.

El horario de distribución será como muy tarde a las 9:30, pudiendo adelantarse en situaciones especiales.

La distribución de las comidas será en caliente, cuando no sea posible la adjudicataria deberá facilitar que el calentamiento se efectúe al "baño maria"

En caso de que por necesidades del Servicio sea necesario realizar una modificación en el horario establecido, la empresa adjudicataria deberá solicitar el visto bueno de la Responsable de la Escuela Infantil.

La prestación del servicio contratado no se suspenderá por dificultades climatológicas, por averías o por cualquier otro motivo, estando obligada la empresa adjudicataria a realizarla con los medios necesarios, que deberá presentar en los Criterios de Valoración, en el apartado Protocolo de Emergencias.

4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Alta, modificación, suspensión o baja del Servicio

Las comunicaciones entre la empresa adjudicataria y el Área de Servicios Sociales, y la Escuela Infantil 0-3 años requerirán la utilización de medios electrónicos, informáticos y telemáticos que se especificarán a la empresa prestadora del Servicio en el protocolo de procedimiento que a tal fin se formalice.

4.1.1"Servicio de Alimentación del SAD:

El Área de Servicios Sociales comunicará expresamente a la empresa adjudicataria la orden de alta, modificación, suspensión o baja del Servicio. En la comunicación constarán el nombre y apellidos, domicilio, frecuencia del servicio, teléfono del domicilio y de la/s persona/s de contacto, dieta e informe médico si procediera.

La empresa adjudicataria deberá iniciar la prestación del servicio en un tiempo máximo de 24 horas desde la recepción del encargo de alta de la atención.

En aquellos casos que cuenten con el visto bueno del Área Gestora del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de la llave del portal para poder hacer la entrega del servicio a aquellas personas usuarias que, por su perdida de autonomía u otras circunstancias, no puedan abrir la puerta. En todo caso, la responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la empresa adjudicataria y al usuario, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento. En ningún caso la empresa adjudicataria aceptará la llave del domicilio.

La adjudicataria deberá hacer efectiva al día siguiente cualquier modificación en el número de comidas y cenas o en el tipo de dieta, incluyendo los fines de semana, periodos vacacionales y a lo largo de todo el año, siempre que haya sido solicitada antes de las 12 horas del mediodía desde el Área de Servicios Sociales de Burlada.

4.1.2"Servicio de Alimentación de la Escuela Infantil"

Desde el centro se dará aviso de la necesidad existente y deberá ser realizado en el menor tiempo posible.

Desde el centro se podrán realizar las oportunas solicitudes de modificaciones de menús u alimentos.

En caso de error en el reparto el servicio, éste deberá ser subsanado antes de las 11:00 de la mañana.

Traer el alimento caliente, en caso de no poder ser aportar herramienta para su calentamiento, siendo éste lo más saludable posible; bandeja de vapor ...

El servicio se ofrecerá según calendario marcado por la escuela. El servicio será de lunes a viernes. La comida deberá estar en la escuela como tarde a las 9:30 horas.

Las especialidades que se ofrecen son menús de adultos, purés de niños y niñas (que irán incorporando alimentos según se vayan introduciendo éstos en casa) y menús de niños.



Si la Escuela Infantil lo solicita se podrá cambiar el menú por almuerzo para familias, debido a las fiestas que se hagan en el centro.

La Escuela Infantil irá avisando de los cambios que se produzcan con el tiempo suficiente.

La alimentación que se suministre a la Escuela Infantil deberá ser lo más saludable posible, sin mucho rebozado, salsas etc. natural y sana.

4.2 Dietas

La composición y equilibrio de las dietas serán conformes a las normas dictadas por la OrganizaciónMundial de la Salud (O.M.S.) y adecuada a las circunstancias socio sanitarias de las personas usuarias, sin que ello suponga un aumento del precio contratado.

La empresa adjudicataria ofrecerá a las personas que así lo soliciten y lo precisen por prescripción médica o por sus especiales circunstancias, menús adecuados a sus necesidades, pudiendo ser:

4.2.1"Servicio de Alimentación del SAD:

- Dieta normal - Dieta sin sal o hiposódica - Dieta blanda o de fácil masticación - Dieta puré o triturada -Dieta gástrica - Dieta diabética - Dieta para colesterol alto o Hiperlipémias - Dieta hipocalórica – Dieta astringente - Dieta laxante o rica en fibra - Dieta hiperprotéica - Dieta de protección biliar - Dieta para ácido úrico alto - Dieta de diálisis - Dieta celiaca - Dietas personalizadas para personas que presentan alergias o intolerancias hacia algunos alimentos. - Etc. Cualquiera de los tipos de dieta, se podrá pedir con o sin sal.

Los menús estarán compuestos de primer y segundo plato, postre y pan. Este último deberá estardebidamente embolsado.

Los menús de días festivos contarán con elementos diferenciadores.

La fecha de consumo preferente, que deberá constar en la etiqueta de cada envase, no será inferior a 3 días.

La carta mensual de los menús de las comidas deberá ser supervisada por un técnico especialista en dietética y nutrición, a fin de garantizar el aporte nutricional, dietético y calórico adecuado. Se facilitará un ejemplar de dicha carta de menús suscrita por el facultativo, a los responsables del SAD así como a las personas usuarias del servicio, en la semana anterior al comienzo del mes natural, remitiéndose también por vía telemática.

4.2.2. "Servicio de Alimentación de la Escuela Infantil"

Dietas: Dieta normal para adultos- Dieta normal para niños y niñas- - Dieta puré de verduras -Dieta puré de verduras y pollo - Dieta puré de verduras con carne - Dieta puré con carne o pescado - Dieta puré de carne o pescado y legumbres – Dieta astringente - Dieta laxante o rica en fibra - Dieta no carne - Dieta no cerdo- Dieta celiaca - Dietas personalizadas para personas que presentan alergias o intolerancias hacia algunos alimentos. - Etc. Todas las dietas podrán ser tanto para niños y niñas como para adultos.

Los menús estarán compuestos de primer y segundo plato, postre y pan. Los menús de días de fiestas especiales contarán con elementos diferenciadores.

La fecha de consumo preferente, que deberá constar en la etiqueta de cada envase, no será inferior a 3 días.

La carta mensual de los menús de las comidas deberá ser supervisada por un técnico especialista en dietética y nutrición, a fin de garantizar el aporte nutricional, dietético y calórico adecuado. Se facilitará un ejemplar de dicha carta de menús, a los responsables del centro así como a las personas usuarias del servicio, en la semana anterior al comienzo del mes natural, remitiéndose también por vía telemática.

4.3 Recursos técnicos y humanos

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los recursos técnicos y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios ojeto del contrato.

Todo el personal estará legalmente contratado y/o dado de alta en la Seguridad Social y en todo momento al corriente de las cotizaciones.

La empresa adjudicataria del lote del "Servicio de Alimentación del SAD" deberá contar con personal adecuado para el desempeño del Servicio que deberá tener un conocimiento básico del Servicio de Atención a Domicilio, y habilidades sociales suficientes para el trato correcto con los usuarios/as del servicio, con los/as trabajadoras del SAD, y con cuantos trabajadores estén relacionados con la prestación del contrato, pudiendo solicitar el Ayuntamiento que separe del servicio o imponga la sanción oportuna cuando el personal diese motivo para ello.

Los profesionales encargados de manipular los alimentos deberán contar con la correspondiente formación de manipuladores de alimentos.

La empresa adjudicataria facilitará a la totalidad del personal que desarrolle trabajos para la prestación del servicio, indumentaria adecuada para el desempeño de sus funciones, debiendo utilizar indumentaria de uso exclusivo cuando acceda a la cocina.

La adquisición de todo tipo de material, maquinaria, etc. así como los gastos de conservación serán de cuenta de la empresa adjudicataria.

Todas las instalaciones, elementos materiales y la maquinaria deberán estar en todo momento en buen estado de conservación y limpieza. Cuando no reúna condiciones, el Ayuntamiento podrá requerir su retirada, debiendo el adjudicatario sustituirlo por otro adecuado dentro del plazo que se le otorgue.

El local de almacenamiento de productos terminados en espera de transporte estará dotado de instalaciones y temperatura adecuadas para la conservación de los productos.

Los responsables de la empresa desarrollarán y aplicarán sistemas permanentes de autocontrol, que incluirán los instrumentos de registro necesarios.

4.4 Atención a las personas usuarias del SAD

▪El Área de Servicios Sociales cuenta con un Teléfono de Incidencias desde donde se atienden las llamadas, de las personas usuarias del Servicio de Atención a Domicilio y de los profesionales que prestan dicho servicio, relacionadas con las posibles incidencias en la prestación de la atención del SAD. Este servicio está operativo los días laborables de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas. Las incidencias recibidas en el Área y relacionadas con el Servicio de Alimentación, se comunicarán por correo electrónico a la dirección que a tal fin la empresa adjudicataria facilite al Área.

▪Con el fin de garantizar la adecuada atención a las personas usuarias la empresa adjudicataria dispondrá de un servicio telefónico que estará operativo entre las 8:00 y las 14:30 durante los siguientes periodos:

- Durante todo el año: Los sábados y festivos en los que se realice reparto del servicio.



- San Fermín: los días laborables, de lunes a sábado, entre el 6 y el 14 de julio.
- Semana Santa: los días en que se realice reparto del servicio.

▪La adjudicataria atenderá durante los periodos mencionados en el punto anterior las llamadas relacionadas con los siguientes aspectos:

- Incidencias que afecten al servicio: error en la entrega, retrasos, calidad de la comida ...
- Comunicación de suspensión o baja del servicio por enfermedad o fallecimiento.
- Reclamaciones de servicios no entregados

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

▪Para la resolución de las incidencias que durante la prestación del servicio se puedan presentar, se aplicarán los protocolos que a tal fin el Área de Servicios Sociales y la Escuela Infantil Municipal establezcan.

4.5. Facturación

La empresa adjudicataria o adjudicatarias emitirán sendas facturas mensuales por el importe correspondiente al número de servicios prestados, a la Escuela Infantil y a Servicios Sociales (SAD), en las que se especificarán los siguientes conceptos:

- Número de servicios por tipos de menús realizados.

No serán conceptos facturables otros diferentes a los anteriormente señalados. Los servicios que de manera extraordinaria la adjudicataria deba efectuar por error o incidencia en su gestión del servicio no podrán ser facturados.

4.6 Seguimiento del Servicio.

La entidad adjudicataria será responsable del seguimiento interno del servicio prestado, especialmente en lo que se refiere al proceso de elaboración de los alimentos, dietas, transporte, itinerarios, horarios de distribución y tareas desempeñadas por el personal que preste cada uno de los servicios.

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

a) Poseer la cualificación profesional y experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en la materia.
b) Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia para la realización de los servicios objeto del presente contrato.
c) Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del servicio y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

Los servicios municipales podrán, cuando lo estimen oportuno, plantear reuniones de coordinación con las personas responsables de la empresa adjudicataria con el fin de ir evaluando la marcha del servicio e introducir las mejoras que procedan.

La empresa realizará un control informatizado de la prestación del servicio que estará permanentemente actualizado, de manera que pueda dar respuesta de una forma inmediata a los requerimientos de información que desde Servicios Sociales y Escuela Infantil se efectúen con las características, formato y periodicidad que se determinen.

Los técnicos municipales confirmarán la realización y la calidad de los servicios prestados, pudiendo realizar las inspecciones necesarias al respecto.

La empresa adjudicataria estará obligada a guardar una muestra de la comida servida cada día durante un período de 72 horas en caso de tener que realizarse algún tipo de análisis con posterioridad a ser servidas.

La empresa adjudicataria dará conocimiento a los servicios municipales de los resultados de los estudios microbiológicos realizados.

El personal encargado de la elaboración de los menús suministrados tendrá que informar cuando así se requiera por los servicios municipales, lo concerniente a todo lo relacionado con las dietas nutricionales facilitadas a las personas usuarias.

El órgano de contratación, directamente o a través de la entidad que considere más idónea por su especialización, tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Entre los sistemas de control de calidad previstos el Área de Servicios Sociales y la Escuela Infantil podrán recabar la valoración de los usuarios del Servicio mediante cuestionarios de satisfacción con el objeto de elaborar memorias de evaluación periódicas, conteniendo datos cualitativos y cuantitativos del servicio prestado.

5. PÓLIZA DE SEGURO

La adjudicataria contratará una póliza de Responsabilidad Civil con una cobertura mínima del valor estimado del contrato
Para ello, deberá presentar la documentación que acredite la existencia y vigencia de dichas pólizas, así como de estar al corriente de pago. Y en cada uno de los vencimientos de la póliza que se produzcan mientras dure el contrato, un certificado de la compañía aseguradora que acredite la vigencia de dicha póliza y de estar al corriente de pago.

La responsabilidad de la adjudicataria en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

6. OTROS

En el supuesto de huelga laboral que afecte a los servicios objeto, la adjudicataria o adjudicatarias vendrán obligada a requerimiento del Área de Servicios Sociales, o de la Escuela Infantil, y en el plazo y forma que éstas indiquen, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente.

DILIGENCIA: Que como Secretaria del Ayuntamiento de Burlada, extiendo para hacer constar que el presente ***pliego de prescripciones técnicas*** *compuesto de 8 páginas, selladas con el sello de este Ayuntamiento y firmadas por mí en todas ellas, ha sido aprobado en sesión de* ***Junta de Gobierno Local*** *de* ***3 de mayo de 2018.***

Ayuntamiento de Burlatako Udala