



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE VAN A REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS MENÚS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA. AÑO 2025.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es el suministro de los menús para el servicio de alimentación, que se ofrece como complementario al Servicio de Atención a Domicilio del Ayuntamiento de Pamplona y que incluye, conforme a las previsiones contenidas en este pliego técnico, lo siguiente:

- Preparación de dietas saludables y sostenibles elaboradas para las personas usuarias del servicio de atención a Domicilio (SAD) del Ayuntamiento de Pamplona, conforme a lo establecido en este pliego. Habrá dos tipos de menús principales: menú de comida y menú de cena.
- Envasado de los menús en envases que reúnan las condiciones higiénico-sanitarias y conforme a lo establecido en este pliego técnico.
- Transporte y reparto de los menús envasados a domicilio.

Según la Academia Española de Nutrición y Dietética, la alimentación saludable es aquella que permite alcanzar y mantener un funcionamiento óptimo del organismo, conservar o restablecer la salud, disminuir el riesgo de padecer enfermedades, asegurar la reproducción, la gestación y la lactancia, y que promueve un crecimiento y desarrollo óptimos. Debe ser satisfactoria, suficiente, completa, equilibrada, armónica, segura, adaptada, sostenible y asequible.

A través de la alimentación podemos nutrir, satisfacer y también educar. Es importante tener esto en cuenta a la hora de planificar un menú, así como las actividades que giran en torno a la comida. En las personas mayores y con discapacidad, perfil propio del SAD, el sentarse a comer representa uno de los momentos más esperados del día a día, por eso la comida no solo debe ser nutritiva, sino variada, apetitosa, atractiva y adaptada a sus necesidades, gustos y preferencias.

El artículo 42 de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición que establece las medidas dirigidas a personas dependientes y con necesidades especiales, dispone que los centros y servicios que realicen prestaciones para personas dependientes y con necesidades especiales fomentarán la difusión de hábitos de alimentación saludables, asegurando su correcta alimentación y prestando especial atención a los problemas de desnutrición.

Como norma general, esta población sigue las recomendaciones para una alimentación equilibrada establecidas por la OMS:

- Lograr un equilibrio energético y un peso normal.



- Limitar la ingesta energética procedente de las grasas, sustituir las grasas saturadas por grasas insaturadas y tratar de eliminar los ácidos grasos trans.
- Aumentar el consumo de frutas y hortalizas, así como de legumbres, cereales integrales y frutos secos.
- Limitar la ingesta de azúcares.
- Limitar la ingesta de sal (sodio) de cualquier procedencia y consumir preferentemente sal yodada.

Por otro lado, las dietas sostenibles son aquellas que generan un impacto ambiental reducido y que contribuyen a la seguridad alimentaria y nutricional y a que las generaciones actuales y futuras lleven una vida saludable. Además, protegen y respetan la biodiversidad y los ecosistemas, son culturalmente aceptables, accesibles, económicamente justas y asequibles y nutricionalmente adecuadas, inocuas y saludables, y optimizan los recursos naturales y humanos.

El número de menús a suministrar será como máximo de 150.000 comidas y 60.000 cenas al año durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. 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, constituyendo este cálculo una estimación. El coste de transporte está incluido en el precio del contrato.

1.1.- PACTOS Y COMPROMISOS MUNICIPALES

El Pacto de Milán y otros compromisos municipales.

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha asumido como propios, distintos compromisos con entidades y organismos a nivel municipal, foral, nacional e internacional, con el objetivo de mejorar la calidad de las materias primas utilizadas en sus contratos, ofreciendo a los ciudadanos una alimentación más saludable, sostenible y respetuosa con el medioambiente en sus sistemas de producción, manipulación, elaboración y transporte.

Todas estas Directivas, estrategias y directrices europeas avalan las decisiones para llevar a cabo -con la calidad, eficacia y eficiencia suficiente- el suministro de alimentación del SAD municipal y la concreción de todos los elementos en esta licitación.

En este marco, el Ayuntamiento aprobó, mediante Resolución de Alcaldía de 5 de febrero de 2016, su adhesión al Pacto de Política Alimentaria Urbana, también conocido como Pacto de Milán:

RAL 05-FEB-16 (3/GT) ADHESIÓN AL PACTO DE POLÍTICA ALIMENTARIA URBANA "URBAN FOOD POLICY PACT"

RAL 05-FEB-16 (3/GT), en el seno del cual se adhiere al Urban Food Policy Pact. En el texto de dicho Pacto se recogen, entre otras, las siguientes consideraciones:



- Que las ciudades juegan un papel estratégico para el desarrollo de los sistemas alimentarios sostenibles y la promoción de dietas saludables.
- Que las empresas agrícolas familiares y los/las pequeños/as productores/as de alimentos juegan un papel fundamental en el abastecimiento de alimentos en las ciudades y los territorios colindantes, contribuyendo a preservar sistemas alimentarios resilientes, justos y culturalmente adecuados; y que la reorientación de los sistemas alimentarios y de las cadenas de valor a favor de dietas sostenibles permite de volver a acercar consumidores/as y productores/as rurales y urbanos/as.
- Que la estrecha relación existente entre las políticas alimentarias y muchos otros desafíos y políticas a nivel urbano es esencial adoptar un enfoque integrado comprensivo, interdisciplinar e interinstitucional.

Además, manifiesta que los alcaldes, alcaldesas y representantes firmantes se comprometen a:

1. Trabajar para desarrollar sistemas alimentarios sostenibles, inclusivos, resilientes, seguros y diversificados, para asegurar comida sana y accesible a toda la ciudadanía en un marco de acción basado en los derechos, con el fin de reducir los desperdicios de alimentos y preservar la biodiversidad y, al mismo tiempo, mitigar y adaptarse a los efectos de los cambios climáticos.
2. Promover la coordinación entre departamentos y sectores a nivel municipal y territorial, favoreciendo la inclusión de consideraciones relativas a la política alimentaria urbana dentro de las políticas, los programas y las iniciativas en campo social, económico y ambiental, que interesen, entre otras cuestiones, la distribución y el abastecimiento alimentarios, la protección social, la nutrición, la equidad, la producción alimentaria, la instrucción, la seguridad alimentaria y la reducción de los desperdicios.
3. Promover la coherencia entre las políticas y los programas municipales relativos a la alimentación y las políticas y los procesos sub-nacionales, nacionales, regionales e internacionales pertinentes.
4. Involucrar a todos los sectores del sistema alimentario (incluidas las autoridades locales, los entes técnicos y académicos, la sociedad civil, los/las pequeños/as productores/as y el sector privado), para el desarrollo, la actuación y la evaluación de políticas, programas e iniciativas en campo alimentario.
5. Revisar y modificar las políticas, los planes y las normas existentes a nivel urbano para favorecer la creación de sistemas alimentarios justos, resilientes y sostenibles.
6. En cada ciudad, emplear el Marco de Acción como punto de partida para organizar el propio sistema alimentario urbano y compartir los avances entre las ciudades participantes, los gobiernos nacionales de pertinencia y las organizaciones internacionales, en su caso.
7. Promover la participación de otras ciudades en el marco de nuestra acción a favor de las políticas alimentarias.

El texto del Pacto de Milán incluye, a modo de anexo, el Marco Estratégico de Acción, que constituye el punto de partida para organizar el sistema alimentario urbano local. En este marco estratégico se recomienda poner en marcha, entre otras, las siguientes medidas:



- Fomentar la colaboración entre agencias y áreas municipales y buscar la alineación de las políticas y programas que afectan al sistema alimentario en los diferentes sectores y niveles administrativos.
- Promover dietas sostenibles (saludables, seguras, culturalmente adecuadas, ambientalmente sostenibles y fundadas en los derechos) a través de programas pertinentes en el campo de la educación, con especial atención a escuelas.
- Luchar contra las enfermedades no transmisibles asociadas a dietas inadecuadas y obesidad, con especial atención, cuando sea necesario, a reducir la aportación de azúcar, ácidos grasos trans, carnes y productos lácteos-queseros, y aumentando el consumo de fruta, verdura y alimentos no elaborados.
- Desarrollar directrices a favor de dietas sostenibles con el fin de informar a las personas consumidoras, lo/as planificadores/as urbanos (en particular en relación con la contratación pública de alimentos), proveedores/as de servicios alimentarios, minoristas y operadores/as en el campo de la producción y la transformación alimentaria, y promoviendo campañas de comunicación y formación.
- Apoyar las cadenas de suministro cortas, las organizaciones de productores/as, las redes y las plataformas de productor/a a consumidor/a, y otros sistemas de mercado que integren las infraestructuras sociales y económicas para un sistema alimentario urbano que conecte las áreas urbanas a las rurales. Esto podría incluir iniciativas de la sociedad civil y de economía social y solidaria, así como sistemas de mercado alternativos.

Dicho marco estratégico hace una mención especial a los servicios alimentarios institucionales:

- Redefinir los programas de los comedores escolares y otros servicios alimentarios institucionales con el fin de ofrecer comida sana, de procedencia local/regional, de temporada y producida de manera sostenible.

Por otra parte, mediante Resolución de Alcaldía (RAL 02-FEB-09 (1/DS), el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña aprobó adherirse al llamado Pacto de Alcaldes, una iniciativa promovida por diversas entidades a nivel europeo para comprometer a las ciudades en la lucha contra el cambio climático. Al firmarlo, el Ayuntamiento se comprometía a hacer suyo el objetivo de la Unión Europea de reducir un 20% sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para 2020. Para ello, al firmar el Pacto de Alcaldes/sas, el Ayuntamiento debía realizar un Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero; un Plan de Acción para la Energía Sostenible con el objetivo de establecer acciones a largo plazo para reducir sus emisiones; un seguimiento de su ejecución; y una actualización periódica. El Inventario de Emisiones se presentó en 2010, y el Plan de Acción para la Energía Sostenible de Pamplona-Iruña, se aprobó mediante acuerdo de la Junta de Gobierno del 1 de marzo de 2011.

JOB 01-MAR-11 (7/DS) Aprobación del Plan de Acción para la Energía Sostenible de Pamplona.
JOB 01-MAR-11 (7/DS) «VISTO informe del Responsable de Agenda 21 Local, SE ACUERDA aprobar el PLAN DE ACCIÓN PARA LA ENERGÍA SOSTENIBLE DE PAMPLONA-IRUÑA que debidamente



diligenciado obra en el expediente, con el objetivo de reducir en un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero de la Ciudad para 2020, y dar cumplimiento al compromiso adquirido con la iniciativa europea Pacto de Alcaldes.»

Por otra parte, el Pleno del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña aprobó por unanimidad en 2004 suscribirse a los compromisos de Aalborg+10, en el marco de la Agenda 21 Local, comprometiéndose a poner en marcha políticas para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero.

PLE 17-JUN-04 (34/CC) ADHESIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA A LOS COMPROMISOS DE AALBORG.

PLE 17-JUN-04 (34/CC)

«VISTO el informe relativo a la próxima celebración en Aalborg de la conferencia “Inspiración para el Futuro-Aalborg + 10”, que invita a los gobiernos locales europeos agrupados en la Campaña Europea de Ciudades y Pueblos Sostenibles, a confirmar una visión conjunta de un futuro sostenible, y a la asunción de “Los Compromisos de Aalborg” que obran en el expediente, SE ACUERDA la adhesión del Ayuntamiento de Pamplona a “Los Compromisos de Aalborg”.»

Entre estos compromisos se encuentran los siguientes:

- Asumir la compra sostenible.
- Promover activamente el consumo y la producción sostenible, especialmente los productos con etiqueta ecológica, orgánicos y de comercio ético y justo.
- Incentivar a los mercados hacia los productos locales y regionales de alta calidad.
- Desarrollar y seguir un enfoque estratégico e integrado para mitigar el cambio climático.

Por otro lado, El Acuerdo mundial contra el cambio climático es el mayor reto ambiental al que se enfrenta la humanidad y, de hecho, el Convenio Marco de Naciones Unidas se aprobó en 1992 y desde entonces la humanidad, ya sea por unos intereses u otros, ha eludido su responsabilidad de mirar de frente al problema y dar una respuesta coherente que garantice una tierra habitable a nuestros descendientes. En diciembre de 2015, se llegó a un acuerdo mundial en París para poner las medidas necesarias de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que impida que el aumento de la temperatura media del planeta supere los 2º C. Navarra, en este sentido, en su hoja de ruta para la lucha contra el cambio climático establece condiciones más severas para cumplir este objetivo.

Tampoco nos podemos olvidar de la Estrategia Europa 2020 que incide en impulsar un sistema de contratación pública con un papel muy relevante a la hora de promover un mercado más competitivo, facilitar la participación de las PYMES en la contratación pública y utilizar la contratación pública como un instrumento en las políticas sociales, de igualdad de género, ambientales o de innovación.

El Reglamento 1305/2013 de Desarrollo Rural recoge igualmente medidas de apoyo a agriculturas locales en su Artículo 5: Prioridades:



3) fomentar la organización de la cadena alimentaria, incluyendo la transformación y comercialización de los productos agrarios, el bienestar animal y la gestión de riesgos en el sector agrario, haciendo especial hincapié en mejorar la competitividad de los productores primarios, integrándolos mejor en la cadena agroalimentaria a través de regímenes de calidad, añadir valor a los productos agrícolas, promoción en mercados locales y en circuitos de distribución cortos, agrupaciones y organizaciones de productores y organizaciones interprofesionales.

El Comité de las Regiones establece en su informe sobre innovación y modernización de la economía rural, de febrero de 2016, entre sus consideraciones que:

Además de aumentar la cuantía de los fondos, el alcance del desarrollo local debería ampliarse de modo que incluya todos los proyectos de fomento del desarrollo económico y social en las zonas rurales. Debería respaldarse la cooperación de los pequeños productores a fin de aumentar su capacidad de producción, mejorar la eficiencia de los mercados locales, solucionar los problemas relacionados con las cadenas de distribución cortas y apoyar el desarrollo de los productos y la comercialización común. Asimismo, las medidas de este tipo pueden respaldar una mayor cooperación con los centros de educación y formación profesional regionales, las redes del programa Leader y otras formas de colaboración a nivel local.

De este modo, entre sus propuestas plantea elaborar medidas destinadas a fomentar el desarrollo de productos de las pequeñas empresas y afrontar las barreras comerciales, así como fomentar el consumo de proximidad y las cadenas cortas de distribución de los productos agroalimentarios.

También, las ciudades firmantes del Manifiesto de la Red de ciudades por la Agroecología (firmado en 2016 por el Ayuntamiento de Pamplona) se comprometen, entre otros, en estos aspectos que nos resultan relevantes para este proyecto (...):

3.- La comercialización local, para impulsar una agricultura ecológica y de proximidad, basada en circuitos cortos, facilitando los recursos públicos (tanto materiales como inmateriales) y dinamizando los recursos privados para este mismo fin, con especial atención a los espacios de comercialización (mercados, tiendas, restaurantes, etc.) y los procesos de compra pública sostenible (...)

5.- La gestión municipal y la gobernanza, para la coordinación entre departamentos y niveles de la administración, promoviendo Sistemas Alimentarios Sostenibles de Ciudad-Región y la creación de entes públicos específicos de políticas alimentarias; para revisar y adaptar los recursos y normativas municipales para el fomento de sistemas alimentarios locales, justos y sostenibles; e impulsar desde la administración procesos participativos multi-actor y multinivel que desarrollen órganos colegiados, estrategias urbanas y políticas territoriales de enfoque agroecológico (...)



6.- La articulación y extensión de las redes de ciudades, partiendo del Marco de Acción del Pacto de Milán sobre Políticas Alimentarias Urbanas; y desarrollar indicadores y sistemas de seguimiento y monitorización de los avances realizados; así como para compartir con otras ciudades los avances locales y cooperar con otras redes análogas en los ámbitos estatal e internacional.

2. TRABAJOS 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 personas y/o familias 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.

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

2.1. PREPARACIÓN DE DIETAS SALUDABLES Y SOSTENIBLES ELABORADAS PARA LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD).

2.1.1. Programación de los menús.

Los menús que se sirvan deben garantizar que cubren todos los requerimientos nutricionales y energéticos necesarios para favorecer un buen estado de salud. Por ello, deberán estar elaborados y/o supervisados por profesionales con formación en nutrición humana y dietética. Será objetivo prioritario del menú fomentar el consumo de una dieta sana y equilibrada mediante la variedad de alimentos, preparaciones y texturas.

La empresa adjudicataria deberá enviar al Área de Acción Social el menú mensual indicando al menos los datos relativos a la energía (kilocalorías), los macronutrientes (en gramos y en porcentaje de energía), los ácidos grasos saturados y los ácidos grasos monoinsaturados (en gramos y en porcentaje de energía). Además, se deberá indicar expresamente qué materias primas y productos alimenticios son frescos, integrales, de temporada y de proximidad.



2.1.2. Materias primas.

Se exponen a modo de definición los términos a los que deberá ajustarse la empresa suministradora y que aparecen recogidos en este pliego:

Alimentos no elaborados: Alimentos que no hayan sido sometidos a ningún tratamiento que dé lugar a un cambio sustancial de su estado original, no considerándose a estos efectos que ninguna de las siguientes acciones dé lugar a un cambio sustancial: dividir, partir, trocear, deshuesar, picar, despellejar, mondar, pelar, triturar, cortar, limpiar, recortar, ultracongelar, congelar, refrigerar, moler, descascarar, envasar o desenvasar. Regulación: artículo 3 del Reglamento (CE) nº 1333/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008 sobre aditivos alimentarios.

Alimentos/productos frescos: aquellos que no han precisado de cámaras de atmósfera controlada ni sufrido procesos de ultracongelación.

Pescado o «producto de la pesca» fresco: Se considera pescado fresco aquel sin transformar, entero o preparado, incluidos los productos embalados al vacío, que no se hayan sometido a ningún tratamiento distinto de la refrigeración para garantizar su conservación. Anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.

Carne fresca: La carne que no ha sido sometida a procesos de conservación distintos a la refrigeración, incluida la carne envasada al vacío o envasada en atmósfera controlada. (Anexo I del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal).

Comidas preparadas: Elaboraciones culinarias resultado de la preparación en crudo o del cocinado o del precocinado, de uno o varios productos alimentarios de origen animal o vegetal, con o sin la adición de otras sustancias autorizadas y, en su caso, condimentada. Podrá presentarse envasada o no y dispuesta para su consumo, bien directamente, o bien tras un calentamiento o tratamiento culinario adicional. Artículo 2 del Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.

Alimentos de proximidad: aquellos cuyo lugar de producción, sacrificio y transformación diste como máximo doscientos kilómetros del lugar de entrega o utilización del mismo. El objetivo de la utilización de productos procedentes de circuitos de proximidad es minimizar las emisiones de dióxido de carbono y de gases de efecto invernadero. En el caso del pescado no se tendrá en cuenta esta distancia.



Alimentos ecológicos: productos procedentes de agricultura, pesca o ganadería ecológica, acreditados y certificados conforme a los sellos del Consejo de la Producción Agraria Ecológica de Navarra (ES-ECO-025-NA), o conforme al Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos; u otros de carácter semejante.

Alimentos/productos de temporada: Aquellos que de manera natural y debido a su ciclo biológico, se encuentran en el punto óptimo de consumo en un período concreto del año. Como referencia se tendrán en cuenta los calendarios de Navarra, que figuran en el siguiente link:

<https://www.navarraecologica.org/files/2023/04/calen-a5.pdf>

2.1.3. Características y elaboración de los menús.

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 de línea fría, que consiste en un cocinado tradicional, reparto en porciones, enfriado rápido (abatimiento) y conservación en refrigeración (0-4º) hasta su reparto a domicilio en las mejores condiciones de seguridad e higiene en los correspondientes envases.

En los domicilios habrá que proceder a la regeneración (recalentado) por el consumidor final. Las materias primas con las que se elaboren los menús deberán adecuarse a las normas y disposiciones vigentes en materia alimentaria y cumplirán como mínimo las directrices de la Guía de Buenas Prácticas de Higiene en la elaboración y servicio de comidas del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5C4A8AE6-9375-4EC3-9808-A9E06DCC43DA/457134/guiarestaurantesok2digital.pdf>

2.1.3.1.- Requisitos nutricionales

La alimentación suficiente, pero no excesiva en número de calorías, y equilibrada en su composición de macro y microcomponentes resulta muy importante para mantener un buen estado de salud en todas las edades.

Las necesidades nutricionales de energía por lo general se ven disminuidas con la edad, pero es importante que la ingesta sea adecuada, esto quiere decir que permita realizar cierta actividad física y mantener el peso en los límites aconsejados (IMC 25-28 kg/m²). Teniendo en cuenta las recomendaciones actuales, para la planificación del menú de centros residenciales se tomará como referencia un menú de 2.000-2.200 kcal/día para una dieta Normal/Basal, para otro tipo de dietas estar a lo establecido en el punto 3.3 DIETAS del presente Pliego Técnico.

En cuanto a la distribución del valor energético en las comidas se guiará por la siguiente tabla:



Distribución del valor energético de las comidas	Porcentaje de calorías a cubrir en cada comida
Desayuno	25-30%
Media Mañana	
Comida	35-40%
Merienda	5-10%
Cena	25-30%
Recena	

Fuente: Orientaciones para la elaboración de menús saludables y medioambientalmente sostenibles en centros residenciales y centros de día para personas mayores de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (2021)

El reparto de macronutrientes en cuanto a energía aportada deberá adecuarse a:

Hidratos de carbono: 55-60% VET.

Proteínas: 10-15% VET.

Grasas: 30-35% VET.

VET : Valor Energético total.

2.1.3.2.- Estructura de plato diario (tanto comida como cena).

La estructura de plato diario, tanto en la comida como en la cena será la siguiente:

	Alimento principal	Acompañado por:
1er plato	Verduras y hortalizas Crudas y/o cocidas	Legumbres y/o farináceos (cereales, pasta y patatas)
2º plato	Alimento proteico Carne, pescado, legumbres o huevos	Guarnición Verduras y/o farináceos
	Se dará prioridad a los alimentos de origen vegetal, respetando las frecuencias detalladas en este pliego. Deberán evitarse embutidos y precocinados.	Será complementaria del primer plato.
Postre	Fruta fresca variada (o fruta fresca cocida) sin azúcar añadido. Puede sustituirse uno o dos días a la semana por un lácteo sin azúcar	
Bebida	Agua	
Pan	Será integral 1 día a la semana	



Aceite	Aceite de oliva virgen extra Tanto para cocinar y como para aliñar
	En el caso de las cocciones y los fritos , el aceite de oliva refinado y el aceite de girasol alto oleico son una alternativa más económica y tienen mayor estabilidad a las temperaturas elevadas que otros aceites.
Sal	Yodada , en poca cantidad



2.1.3.3. Frecuencia de consumo semanal en comida y cena.

La frecuencia de consumos se ajustará a lo detallado a continuación:

Grupo de alimentos	Frecuencia semanal
Verduras y hortalizas	Presentes en todas las comidas y cenas
Como plato principal	Mínimo 7
Como guarnición (incluyendo ensaladas variadas)	Mínimo 4-5
Cereales y tubérculos	Preferiblemente integrales
Pasta, arroz y otros cereales como plato principal	4-5
Pasta, arroz y otros cereales como guarnición	2-3
Patata como plato principal	2-3
Patata como guarnición	2-3
Pan	En todas las comidas
Pescados	2-4
Pescado azul	1-2
Pescado blanco	1-2
Huevos	3-4
Carnes	3-4



Carnes blancas	2-4
Carnes rojas	1-2
Legumbres (como plato principal ya sea 1º o 2º)	3-5
Postres	
Fruta fresca variada (o fresca cocida) de temporada	5-6 tanto en la comida como en la cena
Postres lácteos (no azucarados)	1-2 tanto en la comida como en la cena
Técnicas culinarias	
Precocinados y/o embutidos	≤4/mes
Fritos (segundos platos)	≤1/semana
Fritos (guarniciones)	≤1/semana

2.1.3.4. Tabla de gramajes en función del grupo de alimentos.

El tamaño de las raciones a servir será el siguiente:

		<i>Cantidad expresada en gramos y en crudo</i>
Hortalizas	Plato principal	150-200 grms.
	Guarnición	120-150 grms.
Frutas	Fruta fresca	150-200 grms.
Tubérculos y cereales	Patatas (plato principal)	150-200 grms.
	Patatas (guarnición)	100-150 grms.
	Arroz, pasta (plato principal)	50-70 grms.
	Arroz, pasta (sopa)	35-50 grms.
	Arroz, pasta (guarnición)	35-50 grms.
	Pan	60 grms.
Legumbres	Legumbres (plato principal)	50-70 grms.
	Legumbres (guarnición)	40 grms.
Pescado, huevos y carne	Pescado (filete)	125-150 grms.
	Huevos	1 Ud.
	Filete de carne (sin hueso)	100-125 grms.
	Pollo, conejo, costillas de cerdo o cordero (peso bruto)	120 grms.



	Carne picada (albóndigas, hamburguesa, boloñesa...)	100 grms.
Lácteos	Yogur natural / cuajada (sin azúcar añadido)	125 grms.
	Queso fresco	60 grms.
	Queso curado	30-40 grms.

Fuentes: Guía alimentación saludable para personas mayores. Consejería de igualdad, políticas sociales y conciliación. Junta de Andalucía. 2021

Orientaciones para la elaboración de menús saludables y medioambientalmente sostenibles en centros residenciales y centros de día para personas mayores. Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, 2023.

La elaboración culinaria de la carne y el pescado será diferente cada día de la semana. Se procurará igualmente que el huevo se cocine de manera variada.

2.1.3.5. Estructura de menú semanal.

A modo de ejemplo, se muestra la siguiente estructura de menú, teniendo en cuenta las características y requisitos mencionados en los apartados 2.1.3.2, 2.1.3.3. y 2.1.3.4.

Se entenderá por frecuencia mensual la planificación de menús de 4 semanas completas:

Semana 1	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
COMIDA							
1er plato	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura
	Pasta	Arroz	Patata	Cereales /Avena	Legumbres	Cereales /Mijo	Patata
2º plato	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura	Verdura
	Carne Roja	Huevo	Legumbres	Pescado blanco	Carne Blanca	Huevo	Legumbre
Postres	Fruta	Yogur	Fruta	Fruta	Fruta	Fruta	Cuajada
CENA							
1er plato	Crema de verduras	Ensalada	Crema de verduras	Verdura	Crema de verduras	Ensalada	Verdura
				Cereales			
2º plato	Verdura	Patata	Verdura	Verdura	Patata	Cereal	Cereal
	Legumbres	Pescado azul	Huevo	Carne blanca	Huevo	Pescado blanco	Carne Blanca
Postres	Yogur	Fruta	Fruta	Fruta	Yogur	Fruta	Fruta

2.1.3.6.- Composición y variedad de los menús.

Los menús deberán diseñarse teniendo en cuenta la estacionalidad de las materias primas (frutas, verduras y hortalizas), tratando que los productos sean de temporada y que haya la mayor variedad posible de alimentos, principalmente aquellos con alto valor nutricional y



limitando aquellos con escaso valor nutricional (ricos en azúcares y grasas) pero de alto valor energético.

En cuanto a la variedad en la elaboración, en las tecnologías culinarias utilizadas, en la presentación final y la programación, deberá ser lo más amplia posible.

La denominación de los platos será completa, tanto con el ingrediente principal como con la guarnición y la tecnología culinaria utilizada, es decir, con indicación expresa de si el ingrediente principal como con la guarnición son frescos, integrales, de temporada y de proximidad.

En el caso de la fruta como postre se debe especificar a qué fruta se refiere, debiendo ser aquella diferente tal y como se señala en el punto L Fruta del siguiente apartado 2.1.3.7.

2.1.3.7. Requisitos para la preparación del menú.

Para la elaboración de los menús el Ayuntamiento de Pamplona establece los siguientes requisitos:

A. Precocinados, cocinados, preparados, procesados y ultraprocesados: se limitará a cuatro productos de este tipo máximo al mes.

Se incluyen dentro de este grupo: embutidos, albóndigas, hamburguesas, salchichas, varitas o palitos de pescado, canelones, lasaña, rotti de pavo, croquetas, fritos, empanadillas, sopas preparadas, gazpacho y cremas de verduras listas para consumir, etc.

Los rebozados o empanados (no caseros) también se consideran platos procesados.

En el caso de que se prepare en la cocina algún plato de los aquí incluidos, deberá ir especificado en el menú como "casero" para que no se contabilice como precocinado, cocinado, preparado o ultraprocesado.

B. Frituras: sólo se permite dos platos fritos a la semana (uno en la comida y uno en la cena), incluyendo las guarniciones.

C. Caldos concentrados: no se permite utilizar caldos concentrados, ya que en su composición hay potenciadores de sabor y sal.

D. Organismos modificados genéticamente (OMG): el menú no puede incluir ningún alimento que pueda contener OMG entre sus ingredientes.

E. Verduras y hortalizas: Se servirán las siguientes verduras: acelga, achicoria, apio, ajo, alcachofa, berenjena, boniato, borraja, brócoli, calabacín, calabaza, cardo, cebolla, col, col lombarda, coles de Bruselas, coliflor, chirivía, espinacas, escarola, hinojo, judía verde, kale,



lechuga, nabos, patatas, pepino, perejil, pimiento, puerro, rábano, remolacha, romanescu, tomate, zanahoria.

El 50% de las verduras y hortalizas servidas deben ser frescas, de temporada y de proximidad.

F. Legumbres: se servirán únicamente las siguientes legumbres: garbanzos, lentejas, alubias blancas, alubias rojas, alubias negras.

El 50% de las lentejas y garbanzos servidos deben ser de proximidad.

El uso de legumbres como segundo plato tendrá una frecuencia máxima de dos días por semana.

G. Cereales: Se servirán avena, arroz, mijo y pasta.

Un día a la semana el arroz deberá ser integral.

El 50% del arroz y de la avena servidos serán de proximidad.

H. Patata: el 50% de la patata servida, ya sea como ingrediente principal o guarnición será fresca.

Las patatas chips no pueden servirse en ningún caso.

I. Pescado: Se servirán únicamente los pescados nombrados a continuación:

Blanco: bacalao, gallo, lenguado, lubina, merluza, rape, rodaballo

Azul: anchoa, atún, bonito del norte, caballa, cazón, jurel, pez espada, salmón, sardina, y trucha.

El 100% del pescado que se sirva estará desespinado.

J. Carnes:

Rojas: ternera, cerdo, cordero, aves de corral: pato; aves de caza: perdiz; jabalí y liebre.

Blancas: conejo, pavo y pollo.

El 50% de toda la carne servida deberá ser fresca.

La carne roja se limitará a dos días a la semana como máximo.

Dos veces al mes deberá servirse carne de ternera de proximidad.

K. Huevos: serán 100% de alimento fresco conforme a la descripción del código alimentario español.

L. Frutas: Se servirán cinco frutas distintas a la semana como postre, tanto en la comida como en la cena.

El 10% de las frutas servidas deben ser frescas, de proximidad y de temporada.

Nunca podrán ser sustituidas por fruta en almíbar, zumo de fruta, ni siquiera siendo este zumo de fruta natural o sin azúcares añadidos.

Como alternativa a la fruta fresca, se aceptará fruta fresca cocida sin azúcar añadido.

M. Lácteos: Yogur natural / cuajada (sin azúcar añadido), queso fresco y queso curado.



N. Aceite: el aceite utilizado para freír deberá ser aceite de oliva refinado o de girasol alto oleico. Para cocinar y para aliñar deberá ser aceite de oliva virgen extra.

Ñ. Sal: la sal utilizada será yodada. Debe limitarse el contenido de sal en los menús

O. Pan: deberá ser integral como mínimo un día a la semana tanto para la comida como para la cena

2.2.-ENVASADO.

Los envases, barquetas, envoltorios de pan y el resto del material con el que se elaboren, embolsen o empaqueten y distribuyan 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 sean adecuados.

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

Los envases irán etiquetados con las iniciales de nombre y apellidos y domicilio de las personas usuarias, 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 para facilitar la accesibilidad lectora de las personas usuarias y diferenciando las comidas de las cenas. Se deberá incluir la información sobre alérgenos.

Asimismo, la etiqueta deberá contener la información relativa al modo de conservación y las instrucciones de uso para la regeneración o calentado de los platos.

El 50% del envoltorio del pan será de papel reciclable u otro material biodegradable.

2.3.-TRANSPORTE Y ENTREGA A DOMICILIO.

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

Los vehículos para realizar el transporte deberán tener en regla toda la documentación requerida y 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 para el transporte, llevando una limpieza adecuada así como un registro de la misma relativa a los medios de transporte.

Los menús se mantendrán durante el transporte a una temperatura adecuada, asegurando el mantenimiento de la fecha de caducidad o de consumo preferente.

El personal que realice el servicio de transporte y entrega en domicilio deberá utilizar un vestuario o uniforme de trabajo 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, las entregas correspondientes a día festivo se distribuirán el día anterior. Únicamente se podrá hacer entrega en el mismo reparto de comida y/o cena para un máximo de dos días.

A fin de facilitar la atención que muchos usuarios reciben por parte de Trabajadoras Familiares que acuden expresamente a sus domicilios para acompañarles y/o ayudarles en el momento de la comida, todas las entregas deberán efectuarse antes de las 13.00 h de la mañana.

Documento de ruta: Con el objetivo de optimizar recursos y realizar el suministro de los menús de forma ágil y adecuada a las personas usuarias 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 Acción Social.

El horario de distribución se llevará a cabo desde las 08.30 a las 13:00 horas.

La ruta se iniciará por aquellas personas usuarias que únicamente tienen menús de cenas por acudir a centros de día o centros de rehabilitación social o similares, y así sean determinados por el Área de Acción Social. Este reparto se podrá iniciar a las 8.00 horas.

En su caso, a las personas a las que se les suministre comida y cena, se les entregará conjuntamente en un único reparto.

Si en el momento del reparto, la persona encargada encuentre un menú correspondiente a un día anterior, deberá tramitar un parte de incidencia, comunicándolo la empresa en cualquier caso al servicio telefónico de incidencias de SAD.

En el supuesto de que por necesidades del suministro resulte conveniente realizar una modificación en la ruta u horario establecido, la empresa adjudicataria deberá solicitar el visto bueno del Responsable del Programa de Autonomía. Una vez confirmada la autorización para la modificación, la adjudicataria deberá informar a la persona usuaria del cambio con una antelación mínima de una semana.

El suministro de los menús no se suspenderá por dificultades climatológicas, por averías o por cualquier otro motivo, estando obligada la empresa adjudicataria a realizarlo con los medios



necesarios en el menor tiempo posible. Asimismo, la empresa deberá aportar un Protocolo de Emergencias en el que se establezcan las medidas que se adoptarán en estos casos.

Con objeto de responder a situaciones sobrevenidas y/o de urgencia (altas hospitalarias...), que el Ayuntamiento comunique a la empresa durante el horario de reparto, además de las comidas y cenas a elaborar según el número de personas usuarias, la empresa preparará tres menús extra de comidas y cenas por día correspondientes a la dieta normal o basal.

Asimismo, deberá llevar otros tres menús extra similares a los nombrados, para solventar posibles errores que la adjudicataria haya cometido en el reparto.

Los seis menús extra podrán ser utilizados indistintamente para cubrir todo tipo de contingencias.

La empresa facturará estos menús junto al resto en caso de ser distribuidos y siempre previa justificación de su uso, pagando el Ayuntamiento únicamente los menús que hayan sido solicitados por motivos sobrevenidos o de urgencia y no los que sean atribuibles a errores de la empresa.

Al principio de cada año la empresa adjudicataria remitirá a la Gestión del SAD y al Servicio Telefónico de Incidencias el calendario con los festivos anuales, fecha de reparto de alimentos, a qué días de consumo corresponde cada reparto y la fecha límite para la recepción de incidencias que afectan a las altas, bajas y modificaciones en el número de menús, para disponer de esa información con anticipación y que, con el visto bueno del Área, sea la propia empresa adjudicataria la que prepare y avise por carta a las personas usuarias con, al menos, una semana de antelación. La carta preparada por la empresa adjudicataria deberá ser trasladada, con carácter previo y con suficiente antelación, a la Gestión del SAD para su revisión y validación, y posterior entrega a las personas usuarias del servicio de alimentación.

Al principio de cada año la empresa adjudicataria entregará a los usuarios que ya disfruten del Servicio de Alimentación, el calendario con los festivos anuales, fecha de repartos especiales de alimentos, a qué días de consumo corresponden estos últimos, así como la fecha límite para la comunicación de la cancelación del servicio en estos períodos de reparto especial. En los casos nuevos que inicien el Servicio de Alimentación, la empresa adjudicataria entregará la información anteriormente señalada en el momento de inicio del servicio.

3. GESTIÓN DEL SUMINISTRO DE LOS MENÚS

3.1. INSTRUCCIONES Y COMUNICACIÓN DE LA ADJUDICATARIA CON LA UNIDAD GESTORA.

El contrato se ejecutará conforme a las instrucciones que establezca la responsable del contrato y el área gestora del mismo.

Las comunicaciones entre la empresa adjudicataria y el Área de Acción Social requerirán la utilización de medios telefónicos, electrónicos, informáticos y telemáticos.



3.1.1. Comunicación expresa de altas, suspensiones temporales o cancelaciones definitivas de alimentación del Ayuntamiento a la empresa adjudicataria.

El Área de Acción Social comunicará expresamente a la empresa adjudicataria la orden de alta, modificación, suspensión temporal o cancelación definitiva de las personas usuarias del servicio de alimentación a los que suministrará los menús.

En esta comunicación constarán el nombre y apellidos, domicilio, el menú (si es comida, cena o ambos), la frecuencia del reparto de menús (lunes-viernes, lunes-domingo, lunes-sábado) y necesidades de alimentación que determinen la elección de la dieta. Sólo se aportará informe médico en los casos en que así sea imprescindible para su valoración por la persona técnica nutricionista de la empresa adjudicataria.

El Ayuntamiento de Pamplona asignará asimismo a cada persona usuaria del servicio de alimentación un número individual, de manera que todas las personas usuarias tengan su número correspondiente. Dicho número será comunicado a la empresa por parte del Ayuntamiento, se utilizará con asiduidad en las comunicaciones entre ambas entidades y se incluirá en la relación mensual que la empresa remitirá al Ayuntamiento con los datos de los menús servidos a la hora de facturar para facilitar el trabajo de identificación y contraste.

Las altas y las bajas se harán efectivas desde el día siguiente siempre que hayan sido comunicadas a la empresa adjudicataria desde el Área de Acción Social antes de las 12 del mediodía.

De manera excepcional, si se produce un alta de urgencia, un error al comunicar el alta o un reinicio tras un alta hospitalaria, y estas circunstancias se comunican desde el Ayuntamiento a la empresa siendo todavía horario de reparto, la empresa deberá hacer uso de los menús extras que lleva para tal efecto, sirviéndose en el mismo día del aviso mientras dure el horario de reparto.

3.1.2. Comunicación de modificaciones.

La adjudicataria deberá hacer efectiva al día siguiente cualquier modificación en el número de comidas y cenas 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 Acción Social. Se procederá de igual forma cuando se solicite una modificación de la dieta que encaje con alguna de las dietas tipo incluidas en la oferta.

Cuando desde el Área se solicite a la empresa un cambio de dieta que no se corresponda con ninguna de las dietas tipo ofertadas, ésta dispondrá de un plazo de 48 horas laborables para hacerlo efectivo.



3.2. PERSONAS USUARIAS

3.2.1. Acceso a los domicilios.

Algunas personas usuarias del servicio de alimentación del SAD sufren una pérdida de autonomía u otros condicionantes que les impiden abrir el portal o hacerlo de una manera ágil. Así, en aquellos casos que el Área gestora considere imprescindibles para la correcta ejecución del suministro y entrega de los menús, ésta facilitará a la empresa adjudicataria una llave del portal. En ningún caso se hará entrega de la llave del domicilio.

Dichos menús se dejarán colgados del pomo o junto a la puerta de cada vivienda.

Desde el servicio telefónico de incidencias SAD se dará aviso a la empresa para que la persona transportista acuda a la Unidad de Barrio correspondiente (oficinas de servicios sociales distribuidas por todos los barrios de la ciudad) para recoger dicha llave.

La entrega de las llaves a la empresa adjudicataria se llevará a cabo por el Área gestora del contrato. En ningún caso la entrega y devolución se realizará de forma directa entre la persona usuaria y el/la repartidor/a.

En el momento de su recepción, cada repartidor/a firmará un documento de autorización en el que constará la cesión de la llave para uso exclusivo de reparto de alimentación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los extravíos, pérdidas, roturas o incidencias que se produzcan con las mismas.

Estas llaves estarán identificadas en todo momento, con el número de usuario del Servicio de Alimentación (COD) y deberán custodiarse en el lugar que se determine por la adjudicataria, que cumplirá las medidas de seguridad respecto al acceso a las mismas y al control de su entrega y devolución.

La empresa adjudicataria llevará un registro de control de las llaves, en el que constará la relación de personas usuarias de las que se disponen llaves con sus apellidos y nombre, dirección, número de SIUSS, barrio, número de usuario del número de usuario del Servicio de Alimentación (COD), así como las incidencias acaecidas al respecto, y resto de datos que se consideren convenientes. Esta información se remitirá al Área gestora del contrato de forma mensual y extraordinariamente cuando así se le requiera.

Si se produce una cancelación de la atención de alimentación por cualquier motivo, desde el teléfono de incidencias SAD se comunicará a la empresa adjudicataria para que la persona encargada del reparto devuelva la llave del portal en la unidad de barrio correspondiente. En ese momento, esa persona firmará una declaración haciendo constar dicha devolución, liberando así a la empresa de alimentación de la correspondiente responsabilidad.

Al finalizar el contrato con el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria deberá proceder a la devolución de las llaves debidamente identificadas de cada persona usuaria y por barrios con



el registro de datos correspondiente para que tal devolución se lleve a cabo de manera ordenada.

3.3 DIETAS

La composición y equilibrio de las dietas serán conformes a las normas dictadas por la Organización Mundial 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, cuando así se solicite desde el Área de Acción Social, y lo precisen por prescripción médica o por sus especiales circunstancias, menús adecuados a sus necesidades, pudiendo ser entre otras:

- ☒ Dieta Normal/Basal: Dieta normocalórica (2.000-2200 Kcal), aplicada a toda persona que no requiere ninguna modificación de la dieta.
- ☒ Dieta Blanda o de fácil masticación: Dieta de fácil masticación con un adecuado contenido calórico. Está indicada en situaciones de dificultad de la masticación y/o deglución. Se puede usar como paso intermedio entre una dieta triturada y una dieta normal.
- ☒ Dieta Puré o triturada: Dieta con adecuado contenido calórico y de nutrientes esenciales. Dieta con modificación de la textura indicada en situaciones patológicas con dificultad de la masticación y/o deglución, para personas que no pueden comer alimentos sólidos.
- ☒ Dieta Gástrica: Dieta con adecuado contenido calórico. Es pobre en residuos y carece de estimulantes fuertes del tracto gastrointestinal. Está indicada para personas con ligeros problemas gastrointestinales, gastritis, úlcera, hernia de hiato..
- ☒ Dieta Diabética: Dieta con adecuado contenido calórico, en la que se controla el consumo de grasas y de hidratos de carbono. En general es rica en fibra y se han eliminado de ella los azúcares simples (mejor, azúcares libres o añadidos). Está indicada para enfermos con Diabetes tipo I y tipo II.
- ☒ Dieta para Colesterol o Hiperlipemias: Dieta con adecuado contenido calórico en la que se reduce el contenido de grasa saturada y colesterol, y se aumenta el contenido en fibra. Está indicada para personas con hiperlipemias y enfermedad coronaria.
- ☒ Dieta hipocalórica: Dieta en la que se ha disminuido el aporte calórico, generalmente entre 500 y 1000 Kcal/día, no aportando nunca menos de 800 kcal diarias. Está indicada en personas con sobrepeso u obesidad.
- ☒ Dieta Astringente : El objetivo de esta dieta es disminuir el peso y volumen de las heces y retrasar el tránsito intestinal. Debe controlarse la ingesta de alimentos ricos en fibra, así como



la de alimentos grasos. Las indicaciones son: postoperatorio como fase de transición hacia una dieta normal, fases agudas de diverticulitis, síndrome diarreico de cualquier causa, gastroenteritis o enterocolitis infecciosa, preparación para pruebas diagnósticas, síndrome de intestino corto, enfermedad inflamatoria intestinal en fase aguda...

☒ Dieta Laxante o Rica en fibra: Dieta con adecuado contenido calórico, enriquecida en fibra con alimentos que la contiene en gran proporción (verduras, frutas, legumbres y cereales integrales). Está indicada para personas que padecen de estreñimiento, diverticulosis, hemorroides, cáncer de colon...

☒ Dieta hiperproteica: Dieta con adecuado aporte calórico y un aporte de proteína aumentado. En estas dietas el aporte de energía procedente de las proteínas llega a ser del 40 al 45%. Está indicada para personas en situaciones de estrés como infecciones, fracturas, quemados, cirugía, y especialmente en la curación de úlceras de decúbito y para evitar situaciones de desnutrición.

☒ Dieta de protección Biliar: Dieta con adecuado contenido calórico en la que se reduce el contenido de grasa y se eliminan los alimentos flatulentos. Está indicada en personas con patologías en la vesícula y vías biliares (litiasis biliar), así como en pancreopatías y en hepatopatías (hepatitis aguda, cirrosis hepática, dispepsia biliar...).

☒ Dieta baja en ácido úrico: Dieta normocalórica en la que se eliminan los alimentos con alto contenido en purinas. Está indicada para personas que padecen hiperuricemia o gota.

☒ Dieta hipercalórica: Dieta con un aporte de energía aumentado. En estas dietas el aporte de energía será del 50% más que la dieta basal (en torno a 3.000Kcal/día). El reparto de nutrientes y estructura de los platos será igual que el de la dieta basal, basal, pero en mayor cantidad.

** Cualquiera de estos tipos de dieta, se puede pedir con o sin sal.

☒ Dieta sin sal o Hiposódica: Dieta con adecuado contenido calórico, a la que se elimina la sal de cocinar y aliñar y alimentos altos en sal. Está indicada para personas con Insuficiencia Cardíaca Congestiva, Cirrosis Hepática, Enfermedad Renal, Hipertensión arterial...

Además de las ya mencionadas, la empresa suministrará cualquier otro tipo de dieta personalizada por causas de salud (por ejemplo, alergias o intolerancias alimentarias, celiaquía, para cuya determinación por la nutricionista de la empresa adjudicataria deberá entregarse informe médico necesario para su valoración, en su caso) o por prescripción médica para la realización de pruebas diagnósticas de salud (colonoscopia...) para cuya determinación por la nutricionista de la empresa adjudicataria deberá entregarse informe médico necesario para su valoración, en su caso. Se ofrecerán dietas sin carne de cerdo, sin carne, vegetariana (con lácteos y huevo) y vegana (sólo vegetales).



Para la cobertura de situaciones e incidencias urgentes, extraordinarias o para compensar cualquier tipo de deficiencia u error que pueda producirse, y con el objetivo de que ninguna persona usuaria se quede sin comer, la empresa adjudicataria deberá preparar menús extras, que distribuirá en todos los vehículos y rutas de reparto en la cantidad establecida y con las condiciones estipuladas tal como consta en el apartado 2.3. de Transporte y entrega a domicilio. Dichos menús corresponderán a la dieta normal o basal.

Todos los menús deberán estar compuestos de un primer plato, un segundo plato, un postre y pan (que deberá ser integral un día a la semana). Este último estará debidamente empaquetado.

Todas las dietas se ofertarán dentro de estas tres tipologías de menú:

- Menú de comida.

El menú supondrá un 35-40% de la ingesta total de calorías diarias de una persona adulta mayor de 65 años con un aporte equilibrado de nutrientes (hidratos de carbono, grasas, proteínas de origen animal y vegetal, micronutrientes).

- Menú de cena.

El menú supondrá un 25-30% de la ingesta total de calorías diarias de una persona adulta mayor de 65 años con un aporte equilibrado de nutrientes (hidratos de carbono, grasas, proteínas de origen animal y vegetal, micronutrientes).

- Menú festivo.

Los menús de días domingos y festivos contarán con elementos diferenciadores respecto del menú diario.

Se considerarán días festivos especiales de reparto los siguientes: Año Nuevo (1 de enero), Día de Reyes (6 de enero), jueves Santo, viernes Santo, lunes de Pascua, Día del Trabajador (1 de mayo), San Fermín, Santiago Apóstol (25 de julio), Asunción de la Virgen (15 de agosto), el Pilar (12 de octubre), Día de todos los Santos (1 de noviembre), San Saturnino (29 noviembre), San Francisco Javier (3 de diciembre), Día de la Constitución (6 de diciembre), la Inmaculada (8 de diciembre), Nochebuena (24 de diciembre), Navidad (25 de diciembre) y Fin de año (31 de diciembre).

Se deberá ofrecer menús especiales para las siguientes fechas: Año Nuevo (1 de enero), Día de Reyes (6 de enero), San Fermín (7 de julio), San Saturnino (29 noviembre), San Francisco Javier (3 de diciembre), Nochebuena (24 de diciembre), Navidad (25 de diciembre) y Fin de año (31 de diciembre).

Se facilitará un ejemplar de la carta de menús a las figuras responsables del SAD, al personal del servicio telefónico de incidencias SAD (de forma telemática), así como a las personas usuarias del servicio de Alimentación (en papel), en la semana anterior a cada mes natural. El



ejemplar para las personas usuarias deberá ser de fácil comprensión, en formato tabla donde los días de la semana aparezcan de izquierda a derecha, y con un tamaño de letra legible para las personas usuarias. El ejemplar para las figuras responsables del SAD, deberá incluir toda la información que se detalla en el ANEXO I.

Además, la empresa adjudicataria deberá facilitar telemáticamente y mensualmente al SAD: Tabla de control de frecuencias por grupos de alimentos (según la información que se detalla en el ANEXO II), incidencias, fichas técnicas, relación de dietas correspondientes a las tipologías del SAD existentes en el Ayuntamiento de Pamplona, albaranes de compra de los alimentos correspondientes exclusivamente a la prestación del servicio de alimentación del SAD, reclamaciones, así como toda la información y documentación que las figuras responsables del SAD estimen oportunas. Los albaranes facilitados de cada mes deberán agruparse en carpetas según grupos de alimentos (verduras y hortalizas, cereales y tubérculos, pescados, huevos, carnes, legumbres y postres) ordenados por fecha.

3.4 RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

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

3.4.1. Recursos humanos.

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

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de seguridad social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, y en especial, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar. La unidad gestora podrá requerir los comprobantes del cumplimiento de estas obligaciones, que en caso de no responder podrá dar lugar a la imposición de las penalidades previstas.

La empresa adjudicataria deberá contar con personal adecuado para el desempeño de cada uno de los trabajos de los que se compone el servicio de alimentación y aquellos que tengan contacto con las personas usuarias deberán tener un conocimiento básico del Servicio de Atención a Domicilio, así como habilidades sociales suficientes para el trato correcto con lo/as usuarios/as del servicio.

Los/as profesionales encargados/as de manipular los alimentos deberán contar con la correspondiente formación de manipuladores/as de alimentos. Además, deberán contar con todas aquellas formaciones o acreditaciones que para el desempeño de su puesto sean obligatorias durante toda la vigencia del contrato.



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

Las personas contratadas por la empresa deberán registrarse por el convenio correspondiente.

3.4.2. Recursos materiales.

La adquisición de todo tipo de material, maquinaria, etc. así como los gastos de conservación de los mismos serán a 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.

3.5. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

El Área de Acción Social cuenta con un Teléfono de Incidencias SAD (948 420 500) desde donde se atienden las llamadas tanto de las personas usuarias del Servicio de Alimentación como de la empresa adjudicataria del suministro de los Menús, relacionadas con las posibles incidencias que puedan ocurrir en su desarrollo.

Este teléfono está operativo los días laborables de lunes a viernes de 08:00 a 14:30 horas.

Las incidencias recibidas en el teléfono de Incidencias y relacionadas con el Servicio de Alimentación, se comunicarán diariamente por correo electrónico a las 12:00 h del medio día a la dirección que a tal fin la empresa facilite al Área.

La empresa adjudicataria atenderá las urgencias que se produzcan entre las 7:45h y las 14:45h que podrán ser comunicadas a dicha empresa por correo electrónico como de manera telefónica. Al día siguiente, esas incidencias se remitirán también en la relación diaria que vuelca el programa informático y que recoge todas las producidas desde las 12:00h del día laborable anterior hasta las 12:00h del día siguiente para que así consten.

La empresa queda obligada a resolver estas incidencias, en los plazos establecidos en el apartado 3.1.



Con el fin de garantizar la adecuada atención a las personas usuarias, la empresa adjudicataria facilitará al principio del contrato y al inicio de cada año natural posterior durante la vigencia de éste, un calendario anual que recoja los días festivos y fechas de reparto de la alimentación. En él deberán constar asimismo las fechas límite de recepción, (días previos y posteriores a una festividad: Semana Santa, Sanfermines, Navidades y puentes y demás fiestas locales anuales), durante los cuales no atenderá ningún aviso, incidencia ni encargo u orden de suspensión, reanudación o alta del servicio. Ese margen de tiempo será como máximo de dos días laborables previos y dos días laborables posteriores a la festividad. No obstante, esos plazos no serán de aplicación en casos urgentes de altas, reinicios, suspensiones temporales o cancelación definitiva del servicio así valorados por el área gestora, (por ejemplo: alta o reinicio de personas ingresadas en hospitales que salen de alta sin apenas previsión, o altas urgentes en casos de personas sin apoyos familiares).

La empresa dispondrá de un servicio telefónico (atendido por las personas encargadas del reparto u otro personal), que facilitará al Ayuntamiento y que estará activo entre las 8:00 y las 14:30 h durante los siguientes periodos, siempre que el servicio telefónico de incidencias no esté operativo.

Estos periodos son:

- 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.

Desde el mismo, la adjudicataria atenderá las llamadas relacionadas con los siguientes supuestos:

- Urgencias: reinicios de alimentación tras altas hospitalarias o estancias temporales en residencias de personas ya usuarias. En esos casos la persona repartidora está obligada a comunicar a la empresa adjudicataria esta incidencia y la empresa al ayuntamiento desde el primer día laborable operativo.
- Incidencias que afecten al suministro como: no entrega de alimentación en un domicilio, errores en la entrega, retrasos, reparto de dieta equivocada, comida estropeada u otros de índole similar.
- Comunicación de suspensión por ingreso urgente en centros hospitalarios o residenciales o cancelación definitiva del servicio por enfermedad o fallecimiento. Si está en camino, la empresa facturará la alimentación al Ayuntamiento y se cancelará a partir del siguiente día hábil.

Las incidencias que se generen el fin de semana y festivos de las cuales se avise al teléfono de reparto, la empresa deberá comunicarlas al Servicio Telefónico de Incidencias SAD por mail sadincidencias@pamplona.es el primer día hábil siguiente a las 8:00 horas para su conocimiento.



Este teléfono de la empresa será único y centralizará las modificaciones de urgencia que por estas causas ocurran.

Para la resolución de las incidencias que durante el suministro se puedan presentar, se aplicarán las condiciones establecidas y especificadas en el presente Pliego. Estas podrán ser actualizadas si se detectan carencias o errores que así lo justifiquen.

3.6. FACTURACIÓN

Mensualmente la empresa enviará al Ayuntamiento una relación de personas atendidas con el número de los menús suministrados. La transmisión de dicha información deberá adecuarse a los formatos determinados desde el Área gestora del contrato.

No serán facturables otros conceptos diferentes a los anteriormente señalados.

Se facturará por menú efectivamente suministrado, a excepción de lo recogido en el punto anterior (comunicación de suspensión) conforme a la ruta y el horario establecidos, y a las personas usuarias autorizadas, siendo por cuenta de la adjudicataria los gastos por errores imputables a la misma.

3.7. SEGUIMIENTO.

El Ayuntamiento de Pamplona asignará a cada persona usuaria del servicio de alimentación un número individual, de manera que todas las personas usuarias tengan su número correspondiente. Dicho número será comunicado a la empresa por parte del Ayuntamiento, se utilizará con asiduidad en las comunicaciones entre ambas entidades y se incluirá en la relación mensual que la empresa remitirá al Ayuntamiento con los datos de los menús suministrados a la hora de facturar y en la relación de llaves de personas usuarias para facilitar el trabajo de identificación y contraste.

La entidad adjudicataria será responsable del seguimiento de la ejecución del contrato, especialmente en lo que se refiere al proceso de elaboración de los alimentos, dietas, transporte, itinerarios, horarios de distribución y tareas desempeñadas.

La empresa adjudicataria designará la persona responsable, dependiente de la misma, que sea interlocutor/a ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del presente contrato y que se encargará de dirigir la misma. 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 suministros objeto del presente contrato.
- c) Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del contrato y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento.



Se llevarán a cabo reuniones de seguimiento o coordinación entre las personas responsables de la ejecución del contrato y el Área de Acción Social con el fin de evaluar la ejecución del mismo. Estas reuniones tendrán lugar al menos una vez cada seis meses, y cuando así lo soliciten cualquiera de las partes.

La empresa adjudicataria deberá facilitar telemáticamente y mensualmente (antes del día 5 de cada mes) al Área de Acción Social información relativa a:

- Alimentos frescos, de temporada, de proximidad
- Dietas facilitadas a cada persona usuaria.
- Documento de ruta y horario de reparto.
- Incidencias ocurridas y su resolución.
- Reclamaciones.
- Facturación. Las facturas deberán ser exclusivas de las compras para este servicio.
- Albaranes de compra, fichas técnicas de los alimentos, fichas técnicas de los platos para comprobar el cumplimiento de los gramajes, la compra y las características y requisitos de las materias primas, embalajes, etc. Los albaranes deberán ser exclusivos de las compras para el servicio SAD y deberán agruparse en carpetas según grupos de alimentos (verduras y hortalizas, cereales y tubérculos, pescados, huevos, carnes, legumbres y postres) ordenados por fecha.
- Ejemplar de menú mensual con indicación de la información que se detalla en el ANEXO I).
- Tabla de control de frecuencias por grupos de alimentos (según la información que se detalla en el ANEXO II).

Y aquella otra documentación que desde el Área se considere conveniente.

Para cumplir con esta obligación la empresa realizará un control de esta información que estará permanentemente actualizado, de manera que pueda dar respuesta de una forma inmediata a los requerimientos de información.

Mensualmente, junto con la factura de todos las comidas y cenas servidas, la empresa remitirá al personal del servicio telefónico de Incidencias SAD la relación de todas las personas de las que dispone de llaves del portal para el reparto (de todas las personas usuarias, también de las que tienen suspendido temporalmente el servicio en ese momento).

Calidad: Lo/as técnico/as municipales confirmarán la realización y la calidad de los menús suministrados, pudiendo realizar las inspecciones necesarias al respecto. El área gestora 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.



La empresa tiene que cumplir unos requisitos de calidad y sanitarios recogidos en su sistema de autocontrol permanente basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), siempre que cumpla mínimo los criterios establecidos en la Guía de Buenas Prácticas de Higiene en la elaboración y servicio de comidas del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra.

Este sistema es obligatorio, y debe ser auditado anualmente por empresa externa, independientemente de las inspecciones sanitarias que se lleven a cabo por las administraciones públicas.

Entre los sistemas de control de calidad podrá incluirse la valoración de las personas usuarias del Servicio de Alimentación mediante cuestionarios de satisfacción con el objeto de elaborar memorias de evaluación periódicas, conteniendo datos cualitativos y cuantitativos de los menús suministrados.

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 adjudicataria deberá realizar los estudios microbiológicos de control de calidad alimentaria que prescriba la normativa específica, que deberá poner en conocimiento del Área de Acción Social.

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.

3.8 INCUMPLIMIENTOS

Los incumplimientos al presente Pliego de prescripciones técnicas serán tratados conforme a lo dispuesto en el Contrato de Suministro, Apartado N – Penalidades Específicas.

4. PÓLIZA DE SEGURO

La adjudicataria contratará una póliza de Responsabilidad Civil con una cobertura mínima de 1.200.000 € incluyendo la Responsabilidad Civil de Explotación, de Productos y la Patronal, ésta última con un límite mínimo por víctima de 300.000 €, incluyendo asimismo la Responsabilidad Civil Locativa, con un límite mínimo de 300.000 €, considerándose al Ayuntamiento de Pamplona y su personal, terceros frente a la adjudicataria.

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, deberá aportar 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.

5. OTROS

En el supuesto de huelga laboral que afecte a la ejecución de este contrato, la adjudicataria vendrá obligada, a requerimiento del Área de Acción Social y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la Administración competente.

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá cumplir lo exigible por la legislación sanitaria vigente.

El adjudicatario deberá estar en posesión de cuantas autorizaciones sean precisas para la ejecución 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. El Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario los registros de su autocontrol.

La empresa adjudicataria deberá someterse anualmente a una auditoría por entidad especializada externa. El Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario copia autenticada del informe de auditoría.