



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

1.- INTRODUCCIÓ.

Aquest Plec té com objecte definir les condicions tècniques necessàries per a la contractació d'un servei de càtering els Centres de dia, el Centre de nit, Escoles municipals (de 0-3 anys), escoles d'estiu, el Servei de Menjar a domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca i altres serveis que es vagin instal·lant als pobles de la Mancomunitat afavorint objectius públics de qualitat social.

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

El Servei de Menjar als equipaments de la Mancomunitat , cobreix la necessitat bàsica d'alimentació, permetent una continuïtat de les persones al seu entorn, millorant les condicions socials i alimentàries de les persones beneficiàries.

2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, I NATURA DEL SERVEI.

El servei de Menjar als equipaments de la Mancomunitat Pla de Mallorca consisteix amb la distribució dels menús als centres de dia (d'Algaida, Costitx i Petra), al centre de nit (de Petra), les escoles (de 0 a 3 anys), les escoles d'estiu dels municipis de la Mancomunitat que estiguin interessades amb aquest servei i altres serveis que es vagin instal·lant als pobles de la Mancomunitat.

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

L'objectiu del servei als equipaments és millorar la qualitat de vida de les persones majors i/o que presenten dificultats d'autonomia, en el seu entorn habitual, donant cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. L'objectiu a les escoles i escoles d'estiu és facilitar la conciliació laboral-familiar . L'oferta de menús s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.

L'objectiu del Servei de Menjar a Domicili és millorar la qualitat de vida en el seu entorn social i familiar de les persones majors i/o que tenen dificultats d'autonomia, donant cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. És un servei universal adreçat a persones majors i/o discapacitades amb dificultats d'autonomia per poder realitzar el seu propi menjar. L'oferta de menús s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

La natura de relació que vincularà l'empresa 'adjudicatària de la gestió Servei Menjar als equipaments i el Servei de menjar a Domicili serà a través de concurs, mitjançant la modalitat de contracte de serveis amb personalitat física o jurídica.

3.- PERSONES OBJECTE D'ATENCIÓ.

El Servei de Menjar als equipaments va adreçat a les persones usuàries dels centres de dia, del centre de nit, a les escoletes municipals, escoles d'estiu de la Mancomunitat Pla de Mallorca i d'altres serveis que es vagin implantant dins els pobles de la Mancomunitat.

El Serveis de Menjar a Domicili va adreçat a persones ciutadanes de la Mancomunitat Pla de Mallorca i que reuneixen els següents requisits:

- Empadronament a un municipi de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- Persones majors de 65 anys amb problemàtica greu de salut i/o limitacions importants de l'autonomia presentant dificultats físiques o psíquiques per poder elaborar el menjar.
- Persones amb discapacitat física i psíquica amb valoració prèvia de l'organisme competent, que es trobin en la mateixa situació que el col·lectiu anterior .
- Excepcionalment, el servei podrà adreçar-se a altres col·lectius que es troben temporalment en una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.

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

Les persones beneficiàries del servei seran les persones majors de la Mancomunitat Pla de Mallorca que reuneixin els requisits i criteris d'accés definits periòdicament pel Departament de Serveis Socials Comunitaris i amb sol·licitud estimada positivament per l'equip tècnic de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

4.- CONTRACTE DEL SERVEI

L'objecte del present plec és la contractació per part de la Mancomunitat Pla de Mallorca de la provisió i subministrament de menjar elaborat als equipaments i al servei de menjar a domicili, afavorint objectius públics de qualitat social.

5.- FUNCIONAMENT DEL SERVEI.

5.1.- Capacitat del servei.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

5.1.1.- Els equipaments:

- El Centre de dia d'Algaida: 25 persones usuàries.
- El Centre de dia de Costitx: 15 persones usuàries.
- El Centre de dia de Petra: 28 persones usuàries.
- El Centre de nit de Petra: 15 persones usuàries.
- Les escoles municipals: no disposam de dades.
- Les escoles d'estiu: no disposam de dades.
- Altres centres de la Mancomunitat pendent d'obertura

S'ajustarà en qualsevol cas a la demanda real existent a les escoles municipals, a les escoles d'estiu i als altres centres.

5.1.2.- El servei de Menjar a domicili possiblement atindrà una mitja de 175 usuaris/es mensuals.

5.2.- Criteris d'organització. Funcions

5.2.1.- En el servei de repartiment als equipaments l'empresa contractista assumirà les funcions següents:

- Provisió i distribució dels menús.
- Comunicació mensual al departament de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca de les possibles incidències i queixes.
- Resolució de dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i qualitat dels menús.
- Gestió econòmica (gestió d'ingressos i despeses).
- Gestió de personal.
- Control de qualitat del servei per part d'una empresa externa contractada per l'adjudicatari.
- Memòria del servei.

5.2.2.-La Mancomunitat Pla de Mallorca al repartiment dels equipaments assumirà les funcions de:

- Inspecció.
- Control econòmic i pagaments.
- Avaluació del Servei.
- Petició dels menús dels equipaments municipals.
- Accés a les ajudes no tècniques de la Mancomunitat Pla de Mallorca.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

5.2.3.-En el servei de repartiment de menjar a domicili l'empresa contractista assumirà les funcions següents:

- Provisió i distribució del menú.
- Disseny de rutes i adequació de les mateixes a la incorporació de nous domicilis o baixes.
- Iniciar el servei una vegada rebuda del Departament de Serveis Socials Comunitaris la comunicació d'alta .
- Custodia de claus de les entrades als edificis on no hi ha porter automàtic si cal per les dificultats d'autonomia del beneficiari.
- Custodia de claus del domicili particular, a petició de la persona interessa, per motius de dificultats importants de mobilitat per acudir a la porta o dificultats importants de hipoacusia que impedeixen sentir el timbre.
- Detecció i derivació als Serveis Socials Comunitaris.
- Comunicacions amb els beneficiaris del Servei.
- Comunicació als Serveis Socials de les possibles incidències i queixes.
- Resolució de dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i qualitat dels menús.
- Elaboració informes mensuals de gestió i de Memòria anual del servei.
- Gestió de personal.
- Gestió econòmica (gestió d'ingressos i despeses).
- Control de qualitat del servei per part d'una empresa externa contractada per l'empresa adjudicatària.

5.2.4.-La Mancomunitat Pla de Mallorca al serveis de repartiment a domicili assumirà les funcions següents:

- Inspecció.
- Informar del Servei a les persones usuàries, emplenar i informar la sol·licitud.
- Valoració sol·licituds i encàrrec a l'empresa contractista de noves altes i dates d'inici del servei. Baixes definitives o temporals.
- Comunicacions amb les persones beneficiàries del Servei.
- Control econòmic i pagaments.
- Avaluació del Servei.
- Accés a les ajudes no tècniques de la Mancomunitat Pla de Mallorca.
- Aplicació règim d'infraccions i sancions.

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

5.3.1.- Comunicació a l'empresa per part del servei als equipaments.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

Un cop donada d'alta la persona usuària al servei, el responsables del mateix comunicarà l'alta a l'empresa contractista que incrementarà el nombre de menús a l'equipament.

Les altes i baixes a l'equipament seran comunicades a l'empresa contractista per part de la persona responsable del mateix. Els equipaments remetran setmanalment amb el format acordat, el número de menús que necessitin rebre a la setmana següent, especificant-los en funció de cada una de les dietes.

5.3.2.- Preu del servei als equipaments.

A partir de l'inici del Servei, previst per l'1 de setembre de 2010, la Mancomunitat Pla de Mallorca en la seva ordenança fiscal establirà la quota màxima per persona usuària.

Preu màxim: $4'63 \text{ €} + 7\% \text{ IVA } 0'32 = 4'95 \text{ €}$

5.3.3.- Calendari.

El servei cobrirà tots els dies de l'any, a aquells equipaments que ho requereixin. Els altres serà de dilluns a divendres.

5.3.4.- Tipus de servei i distribució.

L'elaboració i distribució de menjar es realitzarà diàriament als equipaments municipals entre les 11,30 hores i les 12,30 hores. Rebran el menjar amb contenidors alimentaris hermètics que reuneixen els requeriments higiènic-sanitaris. La distribució es realitzarà amb furgonetes isotèrmiques i els envasos s'ajustaran a la normativa vigent respecte a l'envasament i etiquetatge dels menjars preparats.

En cas de què es produeixin incidències respecte al producte rebut, com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora dels recipients o algun producte amb mal estat, l'empresa repararà la no conformitat abans de les 14'30 hores.

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

Les persones interessades, hauran de presentar als Serveis Socials Comunitaris la sol·licitud del servei amb els impresos corresponents així com la documentació necessària. La Mancomunitat farà una valoració de la sol·licitud i revisarà la documentació presentada.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

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

Els Serveis Socials Comunitaris comunicaran a la persona usuària la concessió o desestimació del servei així com les condicions del mateix.

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

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

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

Les baixes definitives i les suspensions del servei podran ser sol·licitades per la persona beneficiària qui s'adreçarà a l'empresa adjudicatària i aquesta ho comunicarà amb posterioritat als Serveis Socials Comunitaris, dins el termini de 48 hores. També es suspendrà el servei per causes imprevistes o de força major (com hospitalitzacions, defunció, ingrés a residència..)

Les baixes sol·licitades per la persona beneficiària per motius de disconformitat amb el servei se'ls hi donarà un tractament específic per tal d'esbrinar detalladament les no conformitats i seran comunicades immediatament als Serveis Socials Comunitaris.

L'empresa mensualment facilitarà una relació als Serveis Socials Comunitaris de les altes, baixes i suspensions que s'han produït en el Servei, explicitant els dies consumits i cost per cada persona beneficiària.

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



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

Seguiment de l'ús de la prestació per part de les persones beneficiàries: l'empresa realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del servei per part de la persona usuària, podent revalorar la idoneïtat del mateix en cas d'un mal ús. Aquestes situacions seran presentades a la Coordinadora dels Serveis Socials Comunitaris i en cas de baixa del servei hauran de tenir el seu vist i plau. Així mateix en cas de detecció de problemàtica social, informarà a l'usuari de la xarxa d'atenció social de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

5.3.6.- Preu del servei de repartiment a domicili.

El preu del servei s'estableix en: $5'28 \text{ €} + 7 \% \text{ IVA} = 5'65 \text{ €}$

Les persones usuàries del servei poden accedir a una ajuda per afrontar el cost del servei del menjar. Aquesta ajuda pot ser per a la totalitat o per part del cost, estant en funció dels ingressos econòmics de les persones usuàries del servei.

La persona usuària del servei està obligat a abonar a l'empresa adjudicatària l'import del servei.

5.3.7.- Calendari del repartiment a domicili.

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

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

El servei s'oferirà en diferents modalitats:

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

El repartiment del menjar a domicili es realitzarà cada dia, amb contenidors alimentaris hermètics que mantinguin la temperatura a $>$ de 65 graus C... L'horari de repartiment als domicilis es farà dins la franja horària màxima entre les 11'30 a les 13'30 hores. El contractista comunicarà a cada persona usuària l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili i que estarà en funció del lloc que ocupa dins la ruta de distribució que es segueix. Aquesta hora assignada oscil·larà en un interval màxim d'una hora respecte el previst. L'empresa contractista disposarà de les mesures i mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

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

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

L'empresa contractista podrà custodiar claus de l'entrada del edifici quan aquest no compti amb porter automàtic, com a forma de facilitar el servei a les persones amb dificultats de mobilitat. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de la persona usuària, a petició d'aquest, en aquells casos que, estant al domicili la persona beneficiària, té grans dificultats de mobilitat per acudir a la porta o per dificultats de sordesa, no pot sentir el timbre.

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

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

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

5.4.- Menús de repartiment als equipaments i al domicili.

Els menjars hauran de tenir les necessàries garanties sanitàries, nutritives i dietètiques adequades a l'edat i a l'estat de les persones beneficiàries.

Durant la primera quinzena del mes l'empresa presentarà al Departament de Serveis Socials Comunitaris els menús que es subministraran per a les diferents dietes al llarg del mes següent, aquest donarà la conformitat als menús proposats. Posteriorment, l'empresa comunicarà també als/les usuaris/es els menús que es subministraran dins la darrera setmana del mes anterior a la seva vigència.

a.- Requisits i característiques



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

Els menús s'hauran d'ajustar a :

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

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

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

Característiques de la dieta basal o normal:

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

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

Proteïnes	15-17 % del valor calòric
Greixos	< 30 % del valor calòric (*)
Hidrats de carboni	45-65 % del valor calòric

(*) Els greixos saturats representaran sempre menys del 10% del valor calòric

b.- Composició dels menús.

Els menús constaran de:

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

S'ajustaran al següent esquema setmanal:

Aliments	Freqüència
----------	------------



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

Carns	2-4 vegades/setmana
Peix	3-4 vegades /setmana
Ous	No més de 3 / setmana
Lactis	1-2 racions dia
Llegums	2-3 vegades / setmana
Cereals, derivats i patates	3-4 racions dia
Verdures i hortalisses	2-3 racions dia:cuites
Fruïtes	1-2 racions /dia

c) Quantitats per ració.

Les quantitats mínimes per ració seran les següents:

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

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

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



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

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

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

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

Fruites escollir: meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, melicotó, prunes, cireres, pera, poma, plàtans, albercocs, nectarines, kiwis, xirimoies, codonys.

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

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

d) Manual de dietes: fitxes tècniques i dietètiques. Codi de dietes.

Les empreses que es presentin a la licitació hauran de presentar un Manual de Dietes que inclourà tant la informació relativa als plats –mitjançant un codi de dietes-, especificant el mon, les indicacions, els objectius i les característiques de la mateixa.

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

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

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

- Calibratge del plat.
- Comparació de l'aportació calòrica dels nutrients amb les ingestes diàries recomanades.

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



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

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

Les dietes que s'hauran d'oferir seran:

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

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica.

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

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

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



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

d'elaboració i caducitat, transport i distribució s'efectuarà complint la normativa vigent aplicable per menjar elaborat transportat.

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

Els productes envasats hauran de complir el disposat en el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel que s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris envasats.

L'empresa complirà les normes generals destinades als operadors de les empreses alimentàries en matèria d'higiene del productes, recollides en el reglament CE núm. 85272004 DEL Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris. També complirà les normes específiques aplicables a la seva activitat, recollides al Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene, elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.

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

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

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

L'empresa adjudicatària haurà de posar en coneixement dels serveis de la Mancomunitat qualsevol anomalia higiènic-sanitària que detecti als domicilis.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

Les empreses que licitin hauran d'elaborar una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments adreçats a les persones usuàries del servei.

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

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

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

5.5. Control de qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de posar en funcionament els mecanismes necessaris per garantir la qualitat del Servei, incorporant els control de qualitat adients referits tant als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció de les persones beneficiàries. L'empresa comunicarà als Serveis Socials Comunitaris mensualment les queixes i incidències en el subministrament dels menús que s'hagin pogut produir respecte del servei, així com l'atenció donada a les mateixes per part de l'empresa. Per tal motiu l'empresa complimentarà diàriament un full d'incidències i queixes, elaborant un registre que mensualment presentarà a Serveis Socials Comunitaris abans de la liquidació mensual.

Igualment entregarà de forma regular als Serveis Socials Comunitaris els controls de qualitat aplicats, dels resultats obtinguts i de les millores incorporades.

Les persones responsables dels equipaments de la Mancomunitat mantindran reunions periòdiques amb l'empresa per tal de vetllar per la qualitat del servei.

5.6. Seguiment del programa del servei de repartiment als equipaments i a domicili.

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

L'empresa designarà un/a representant que serà el responsables de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Per tal de fer efectiu el seguiment, l'empresa elaborarà un **INFORME** d'activitat i dels indicadors de qualitat



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

del servei amb una periodicitat mensual i una **MEMÒRIA ANUAL** d'acord amb les dades sol·licitades pel Departament de Serveis Socials Comunitaris.

La persona responsable de la coordinació del servei per part de l'empresa mantindrà reunions periòdiques de coordinació i seguiment amb la coordinadora dels serveis socials comunitaris. Ambdues persones mantindran reunions de seguiment de la contracta amb una periodicitat mínima trimestral. Mensualment l'empresa presentarà els registres emprats per la gestió del servei als Serveis Socials Comunitaris.

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

L'empresa que resulti adjudicatària del servei disposarà de la unitat logística per l'elaboració. La Mancomunitat posarà a disposició de l'empresa els quatre vehicles dels que disposa per la distribució dels menjars. Hauran de reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent. (S'adjunta annexes característiques dels vehicles)

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

El/la contractista accepta la condició de patró absolut, exonerant de tota responsabilitat a l'administració.

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

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

El servei comptarà amb una persona coordinadora del mateix i amb el personal necessari suficient, per a dur endavant la coordinació i gestió, el seguiment de les activitats del servei així com la gestió de peticions, l'elaboració i repartiment del menú.

El projecte tècnic que es presenti haurà d'explicitar el personal i l'organigrama que conformarà el servei, amb indicació d'horaris, categories professionals així com qualsevol altre que es consideri rellevant per el seu bon funcionament.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

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

L'empresa adjudicatària aportarà tots els recursos necessaris per el bon desenvolupament de la seva activitat. Entre altres els de:

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

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

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

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

7.- PROJECTE TÈCNIC.

El projecte tècnic que es presenti haurà d'incloure necessàriament propostes sobre els següents punts.

- Dotació de personal i horaris.
- Funcions i organigrama.
- Programació del servei.
- Fase d'implementació.
- Horaris i calendari.
- Rutes de distribució.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

- Criteris d'elaboració de menús. Dietes que s'ofereixen.
- Manual de dietes. Fitxes Tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques. Codi de dietes.
- Programació i rotació de menús.
- Control de qualitat.
- Protocol d'instrucció en la manipulació dels aliments per les persones usuàries.
- Descripció d'equipaments i recursos.
- Sistema de registre.
- Difusió i identificació del servei.
- Gestió econòmica.
- Coordinació amb la inspecció del servei.
- Millores del servei.

8.- PREVENCIÓ DE RICS LABORALS.

Les empreses interessades hauran de complir els següents requisits:

- 1.1. **Servei de prevenció i avaluació de rics.** Acreditar disposar de servei de prevenció de rics laborals (o les altres alternatives que permet la llei de prevenció), i haver realitzat l'avaluació de rics als seus centres de treball, així com l'avaluació dels rics del treball a realitzar.
- 1.2. **Eines, equips, productes i matèries.** Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir a la seva feina, informació dels rics intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.
- 1.3. **Formació del personal.** Relació nominal del personal i acreditació de la formació del seu personal en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentades al paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de rics laborals dels seus treballadors/es i en la utilització dels equips de protecció de rics dels seus treballadors/es i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.
- 1.4. **Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual.** Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'empresa contractista haurà de subministrar als seus treballadors/es els equips de protecció individual i garantir i vetllar pel seu correcte manteniment eficaçia i bon ús.
- 1.5. **Instruccions, procediments, de treball i estudis de seguretat.** Posar en coneixement d'aquesta Mancomunitat les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors/es respecte de les feines que hagin



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

resultat contractades. Si l'empresa du a terme activitats tractades a l'RD1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD.

- 1.6. **Responsables coordinador/a de seguretat.** Disposar d'una persona responsable de la coordinació amb matèria de prevenció amb la Mancomunitat. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest/a responsable coincidirà amb el/la coordinador/a assenyalat a l'esmentat RD.
- 1.7. **Vigilància de la salut controls de l'estat de salut.** Acreditar cadascun dels/les treballadors/es que hagin de fer feina amb la Mancomunitat, la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25, i 26 de la llei de prevenció.
- 1.8. **Avaluacions i inspeccions de seguretat.** Haurà de comunicar els resultat de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps de la contracta.

9.- SISTEMA DE REGISTRE. MEMÒRIA.

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

- Dades personals dels/les usuaris/es: nom, llinatges, DNI, data de naixement, adreça, municipi i telèfon.
- Dades relatives a la seva situació familiar i d'autonomia.
- Data d'alta i baixa del servei. Període cobert.
- Informació referida al tipus de servei donat (dieta, dies de la setmana amb servei, cost).

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

La memòria de la gestió del servei es presentarà durant el mes de gener, de la qual s'acordaran prèviament els continguts amb la coordinadora del Departament de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat.

10.- DIFUSIÓ I IMATGE.

Tota la informació del servei és propietat de la Mancomunitat Pla de Mallorca i no es podrà emprar sense l'autorització expressa de la Mancomunitat.



MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

C/. Hospital, 28
07520 - PETRA

El logotip que s'empri per a la identificació i difusió del servei serà sempre en primer terme el de la Mancomunitat Pla de Mallorca. També hi podrà figurar a una escala inferior el logotip de l'empresa que gestiona el Servei. Hauran de dur el logotip de la Mancomunitat els documents que elabori el servei sempre i quan la Mancomunitat estigui informada (cartes, comunicacions, memòries, etc.), el vestuari i les targetes identificatives dels repartidors dels menús, les furgonetes de repartiment, les borses emprades i qualsevol altre suport visible per al públic o pels/per les beneficiaris/es del Servei.

Les línees telefòniques a disposició de les persones usuàries pels contactes amb l'empresa seran d'ús exclusiu d'aquest servei, identificant-se a totes les cridades com a *Servei de menjar a domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca*.

L'empresa contractada participará en espais de divulgació del Servei a requeriment de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

A tota la divulgació constarà que es tracta d'un servei de la **Mancomunitat Pla de Mallorca**.

Petra, 20 de maig de 2010.

La Presidenta

Joana M^a Pascual Sansó

Diligencia, per fer constar que el present plec ha estat aprovat per la mancomunitat en sessió plenària de data

El Secretari

José Ramón Sicre Vidal