

Pliego de prescripciones técnicas.

El Servicio que se contrata, deberá realizar:

La prestación del Servicio de COMIDA A DOMICILIO para las personas mayores del municipio de Móstoles y aquellos otros usuarios de servicios sociales que por su situación de dependencia deban ser subsidiarios del servicio.

1. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO.

Los beneficiarios del servicio de Comida a Domicilio, serán todas las personas mayores de 65 años, empadronados en Móstoles, que estando en situación de dependencia, no pueden por sus propios medios realizar la compra de alimentos y elaboración de la comida y/o tienen alguna dificultad para desplazarse a los Centros de Mayores del municipio, donde existe el servicio de comedor.

Serán beneficiarios aquella personas que siendo mayores de 18 años y menores de 65 años sufran alguna situación de dependencia por tener la condición de discapacitado que les impida realizar por sus propios medios la compra de alimentos, elaboración de comida y/o tienen alguna dificultad para desplazarse a los Centros de Mayores del municipio, donde existe el servicio de comedor.

2. TÉCNICA DE LA COMIDA A DOMICILIO: LÍNEA FRÍA.

Elaboración: Menús completos, equilibrados y adaptados a las necesidades de cada usuario.

Envasado: En platos resistentes al microondas, desechables y termo-sellados con un film.

Abatimiento de temperatura: Para evitar que los alimentos se contaminen de bacterias y poder situar fecha de caducidad.

Conservación: En contenedores isotérmicos y en cámaras frigoríficas, evitando romper la "cadena de frío" de los alimentos hasta el momento de su consumo.

Reparto: En vehículos isotérmicos debidamente homologados.

Calentamiento: El usuario en su domicilio mediante un microondas, adecuado para personas mayores.

3. CARACTERÍSTICAS DEL MENÚ

La alimentación de los usuarios debe cumplir con los siguientes propósitos:

- Ser completa y equilibrada.
- Tener una presentación atractiva.
- Ser variada, adaptándose a las necesidades de los usuarios.
- Estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
- Adaptarse para satisfacer los gustos y hábitos de los usuarios.

El menú entregado comprenderá primer plato, segundo plato, postre y pan.

Los días 24 y 25 de diciembre, 1 y 6 de enero y el del cumpleaños del usuario, se distribuirá un menú especial, siempre teniendo en cuenta el menú basal de cada usuario.

Los menús elaborados deberán tener una rotación mínima de tres semanas con el fin de garantizar variedad y diversidad de platos.

Característica de la dieta basal o normal.

La comida de dieta basal tendrá un aporte calórico de 750 – 900 Kcal., aporte que supone aproximadamente el 40% del volumen energético diario total, que en el caso de las personas a las que va dirigido este servicio oscila entre 1.850 y 2.400 Kcal.

Los principios inmediatos deben distribuirse de la siguiente manera:

Proteínas	10-15% del valor calórico
Grasas	30-35% del valor calórico (*)
Hidratos de carbono	55-60% del valor calórico

(*) Cuando el porcentaje de grasa sea superior al 30%, debe ser a expensas de aumentar fundamentalmente la grasa monoinsaturada, seguida de la poliinsaturada. Las grasas saturadas representarán siempre menos del 10% de las grasa totales.

Las cantidades mínimas por ración serán:

Alimentos	1 ración equivale a : (pesos en crudo)
Legumbres	60-80 g
Arroz	60-80 g
Pasta	60-80 g
Patatas	150-200 g
Pan	40-60 g
Carne	100-125 g
Pescado	125-150 g
Lácteos:	
Leche	200-250 cc
Yogur	40-60g
Requesón/queso fresco	80-125 h
Queso semicurado	40-60 g
Verduras y hortalizas:	
- Escarola, lechuga, endibias, acelgas, espinacas, setas, espárragos, pepinos, tomates, pimientos, col, berenjenas, coliflor, calabacín, champiñón.	300 g
- Judías verdes, nabos, puerros.	200 g
- Alcachofas, zanahoria, remolacha, cebolla, coles de bruselas.	100 g
Frutas:	
- Melón, sandía, fresas.	150 g
- Naranja, albaricoque, pera, mandarina, manzana, ciruela, piña, kiwi.	100 g
- Plátano, uva, cereza, higos, níspero	50 g
Grasas:	

Aceite oliva/girasol	10ml
Mantequilla/ margarina	10g

En relación a los postres se entregará fruta al menos cinco veces en semana y diariamente deberá aportarse un producto lácteo.

Las entidades que liciten deberán presentar las siguientes dietas:

- Dieta normal.
- Dieta hipocalórica.
- Dieta hiposódica.
- Dieta diabética.
- Dieta para celíacos.

Todas ellas, a su vez, podrán presentarse para:

- Dieta de fácil masticación.
- Dieta triturada.

4. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Todas las materias primas y los productos servidos por la entidad que resulte adjudicataria tendrán que estar sujetos a la normativa legal y en particular al Código Alimentario Español.

Los proveedores de las materias primas y los productos han de estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose la entidad adjudicataria de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

Los productos envasados deberán cumplir lo dispuesto en el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.

5. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria, contará con las instalaciones pertinentes para la correcta elaboración y distribución de las comidas realizándose estas en las condiciones higiénicas recogidas en la legislación vigente.

Realizará el transporte de la comida para su distribución a los domicilios de los usuarios en vehículos frigoríficos adecuados para mantener la cadena de frío, conforme a la normativa vigente al respecto.

Los vehículos de reparto deberán tener presencia adecuada e ir perfectamente identificados constando a ambos lados de vehículo y zona trasera:

Escudo Municipal	Logo de la empresa
<p>Servicio de Comida a Domicilio para Personas Mayores Concejalía de Familia y Bienestar Social Ayuntamiento de Móstoles</p>	

Así mismo la empresa adjudicataria, contará con líneas telefónicas, Fax, Correo electrónico, etc, que permitan tanto la atención inmediata a los profesionales de la Concejalía y si es necesario a los usuarios.

6. MEDIOS PERSONALES.

La entidad adjudicataria contará con el personal necesario y especializado para la elaboración de la comida y el reparto de la misma cumpliendo en todos los casos los requisitos exigidos en la legislación vigente respecto a manipulado, elaboración de alimentos y distribución así como con cuantos registros sanitarios sean exigidos para tal fin.

Asimismo, aportará a los trabajadores todos los medios técnicos y materiales necesarios para la realización del servicio.

La entidad acepta para sí la condición de patrón absoluto exonerando de toda responsabilidad laboral a la administración.

Se hará cargo en exclusiva de los salarios y con total indemnidad para la Administración, de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente (en cuanto a Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales) y, en general, de todas las obligaciones que le impongan las disposiciones legales vigentes en materia laboral, sindical, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para su correcto desempeño.

Los trabajadores de reparto deberán ir debidamente identificados, uniformados, conforme a la imagen corporativa municipal, y reunir las condiciones necesarias para el trato con las personas mayores.

Deberá disponer, al menos, de los siguientes perfiles profesionales:

Director del Servicio.

Máximo responsable del servicio y de la coordinación general del servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo de contrato. Deberá asegurar que la prestación del Servicio de Comida a Domicilio se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos, Deberá disponer de estudios universitarios o equivalentes.

Personal de Coordinación.

Funciones:

- Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de la actividad.
- Realizar la llamada de contacto con el usuario.
- Realizar la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar visitas de seguimiento del caso.
- Coordinación con otros servicios que inciden en el usuario atendido, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención al usuario.
- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Móstoles dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Realización de informes técnicos que detallen el desarrollo del servicio, así como la valoración de éste siempre que el ayuntamiento lo precise.
- Informar y asesorar a los usuarios en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.

Repartidor.

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las siguientes:

- Reparto de comida, llevándola a los domicilios de los usuarios.
- Adiestrar al usuario, o a la persona responsable de la preparación de las comidas, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Disponer las barquetas en el frigorífico, retirar las comidas caducadas y revisar la temperatura del frigorífico.
- Informar y asesorar a los usuarios en aquellas cuestiones y dudas que expresen respecto al servicio.
- Informar a los coordinadores sobre todas aquellas incidencias surgidas en los domicilios de los usuarios, así como en el desempeño de su labor.

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1. Calendario

El servicio se prestará durante todos los días del año.

La dispensación de comida a domicilio se realizará, al menos, cada dos días, en franja horaria de mañana, respetando la hora de entrega de cada usuario. Los sábados y vísperas de fiesta se hará la entrega de la comida para ese día y el siguiente.

No se admitirá la entrega de alimentos para varios días excepto los descritos, salvo que el usuario haga expresamente la demanda y sea autorizado por los Técnicos del Área de Servicios Sociales

6.2. Altas en el servicio:

Serán los técnicos del Área de Servicios Sociales de la Concejalía de Familia y Bienestar Social, los que una vez detectada la necesidad o bien recogida la demanda, harán la valoración y aplicarán el baremo de aportación económica de los usuarios y procederán a dar de alta en el servicio.

6.3. Comunicación del servicio a la empresa adjudicataria del mismo.

Asignado el servicio al usuario se comunicará a la entidad adjudicataria el alta del servicio.

Se remitirán por escrito partes específicos en la que conste la información necesaria para proceder al desarrollo del mismo: nombre y apellidos de usuario, domicilio, nº de teléfono, tipo de dieta, fecha de inicio del servicio y fecha de finalización si la hubiere.

6.4. Plazo de inicio.

El plazo de inicio de la prestación del servicio, una vez que se ha comunicado a la empresa, no será superior a una semana.

En caso de urgencia el tiempo de la puesta del servicio se reducirá a 48 horas después de la comunicación por fax a la empresa por parte del Área de Mayores.

6.5. Ampliación o reducción de los servicios.

La ampliación o reducción de los servicios o sus prestaciones podrá efectuarse por el Ayuntamiento atendiendo a la demanda y necesidades sociales, no superando o disminuyendo en ningún caso el 20% de los servicios.

En los casos de ampliación, la empresa contratista deberá disponer del personal debidamente cualificado y medios necesarios que le permita prestar el servicio en las condiciones establecidas en la contrata.

6.6. Seguro de intoxicación alimentaria y responsabilidad civil.

Para la cobertura de las posibles responsabilidades resultantes de la actividad de la entidad adjudicataria (intoxicaciones alimentarias o situaciones análogas), ésta deberá aportar, con anterioridad a la adjudicación, póliza y recibo de un seguro de responsabilidad civil y de intoxicación alimentaria que incluya como riesgo asegurable la actividad de elaboración y suministro de comidas por un importe no inferior a 500.000, 00 euros.

7. RELACIONES ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y ADMINISTRACIÓN.

En la prestación del servicio, el adjudicatario deberá someterse en todo momento a las instrucciones y observaciones que le formule el Ayuntamiento, a través de los técnicos correspondientes, con objeto de obtener la máxima garantía en la prestación del servicio también deberán someterse a las inspecciones sanitarias municipales que se consideren oportunas, así como cualquier otra medida de seguimiento y control de la calidad de la prestación del Servicio.

Las relaciones a desarrollar en el contrato entre la Entidad y el Ayuntamiento de Móstoles, se canalizarán a través de la Concejalía de Familia y Bienestar Social, estableciéndose que:

La entidad adjudicataria designará un responsable del servicio.

La Concejalía de Familia y Bienestar Social designará a su vez un técnico responsable del Servicio

La persona responsable por parte del adjudicatario se hará cargo de:

- Mantener la coordinación con el responsable designado por la Concejalía, para lo que se establecerán reuniones periódicas con el fin de dar curso a la supervisión del desarrollo del servicio: altas, bajas, incidencias, etc.
- Organizar las actividades a desarrollar y controlar el correcto desarrollo del servicio, cumpliendo estrictamente con las dietas correspondientes a cada usuario y que han sido notificado previamente por los técnicos municipales por escrito y enviado por fax a la empresa.
- Mensualmente deberá dar cuenta del número de servicios concretos realizados durante todo el mes; junto a los partes de entrega de los servicios prestados y los partes de ausencia.
- Mantener un teléfono en activo que permita la atención inmediata por parte de los servicios sociales municipales
- Facilitar al responsable municipal datos e información sobre los usuarios y la marcha general del servicio que sean precisos con objeto de estudio o desarrollo de un nuevo proyecto por parte del Ayuntamiento en relación a cada usuario.
- Realizar seguimiento y supervisión de los casos establecidos previamente con el Trabajador Social Municipal.
- Realizar una revisión anual de todos los expedientes en alta.
- Diseñar, junto con el responsable municipal el modelo de Memoria Anual del servicio. La Memoria se entregará a la Concejalía con carácter obligatorio e inexcusable antes de finalizar el mes de febrero de cada año.

El responsable municipal entregará mensualmente al adjudicatario un estadillo por cada Trabajador/a Social, en el que consten:

- Relación de altas al mes, con datos del usuario, y fechas de inicio del servicio.
- Relación de bajas al mes con datos de los usuarios y fechas de finalización.

8. RELACIONES DEL ADJUDICATARIO CON LOS USUARIOS.

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente al responsable designado por la Concejalía de Servicios Sociales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas.

9. NORMATIVA BÁSICA DE APLICACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA EN RESTAURACIÓN COLECTIVA: GARANTÍA DE LA CALIDAD HIGIENICO-SANITARIA.

La entidad adjudicataria deberá cumplir con la normas de seguridad alimentaria que le sean de aplicación y, en particular, con las siguientes: el Reglamento (CE) nº 852/2004, relativo a la higiene de los productos alimentarios (DOUE 25-06-2004), el Real Decreto 3484/2000, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas (BOE 12-01-2001), el Real Decreto 202/2000, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos (BOE 25-02-2000) y el Decreto 10/2011, por el que se establecen las normas relativas a la formación de los manipuladores de alimentos, autorización, control y supervisión de los centros y programas de formación de la Comunidad de Madrid (BOCM 07-02-2001).

La entidad adjudicataria deberá disponer de un sistema documentado de autocontrol, basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), según se indica en el Reg (CE) nº 852/2004 (art. 5). Asimismo y para posibilitar la realización de estudios epidemiológicos, en caso de producirse algún brote de toxiinfección alimentaria, la entidad adjudicataria deberá disponer de comidas testigo (representativas de las comidas servidas diariamente). Dichas comidas testigo se conservarán adecuadamente (durante 72 horas en condiciones de refrigeración) y la cantidad corresponderá a raciones individuales, según se refleja en el R.D. 3484/2000 (art. 10.3).

Asimismo se exige la realización periódica de control, por entidad especializada externa, que deberá realizar la entidad adjudicataria. La Administración podrá requerir al adjudicatario copia autenticada de cada uno de los mencionados informes de control.

10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del servicio guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso durante la vigencia del contrato y están obligados a no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de la ejecución del contrato.

La entidad se comprometerá expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter Personal y en el RD 994/99, de 11 de junio por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanar.

11. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En caso de huelga, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado a la Concejalía de Familia y Bienestar Social sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del servicio. La Concejalía podrá practicar las deducciones que procedan del importe a factura por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en el normal desarrollo de servicio.

12. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

Incumplimientos:

I.- Incumplimientos leves. Serán incumplimientos leves en el desarrollo de la prestación:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, que no causen un detrimento importante en el servicio que implicase su clasificación como graves.
- Incumplimiento de los márgenes establecidos en horario en la prestación de servicios si no causa un grave perjuicio o detrimento al servicio.
- La ligera incorrección con los usuarios.

II.- Incumplimientos graves. Serán incumplimientos graves en ejercicio del servicio

:

- La falta de puntualidad en la prestación, que ocasione un grave perjuicio o distorsión en el servicio.
- La negligencia o cumplimiento defectuoso inexcusables de las obligaciones contractuales.
- El trato inadecuado al usuario, salvo que éste reuniese características tales que hiciesen clasificarlo como de muy grave.
- La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realizan, que no constituyan infracción muy grave.
- La no remisión, sin causa justificada, de la documentación técnica en los plazos previstos en el contrato.
- El incumplimiento de la visualización corporativa en uniformes de personal, edición de folletos, dípticos u otros.
- En general, el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la Corporación, referido a las normas de atención en general de los usuarios, de acuerdo a lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas, así como la comisión de tres incumplimientos leves.

III.- Incumplimientos muy graves. Serán incumplimientos muy graves:

- El abandono del servicio, sin causa justificable.
- La falsedad o falsificación de las actividades realmente desarrolladas.
- La vulneración del deber de guardar secreto respecto a los datos de carácter personal que se conozcan en razón de las actividades que se realicen, en materia muy grave (Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre).
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al usuario.
- Incumplir las directrices que se reserva la Administración en el cumplimiento del servicio, o impedir que ésta pueda desempeñar las funciones de fiscalización y control que le son propias.
- Incumplimiento de las mejoras incluidas en la oferta de la entidad adjudicataria.

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves.

Penalidades.

- La comisión de un incumplimiento leve dará lugar, previa audiencia del adjudicatario, al apercibimiento a la Entidad contratista.

- La comisión de cualquier incumplimiento grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto, con audiencia de la entidad contratista, a la imposición de penalidad pecuniaria de hasta el 5 por ciento del importe correspondiente a una anualidad del contrato (12 meses).

- La comisión de cualquier incumplimiento muy grave dará lugar, previo expediente instruido al efecto, y con audiencia del contratista, a la imposición de penalidad de entre el 6 por ciento y el 10 por ciento del importe correspondiente a una anualidad del contrato (12 meses) y/o a la resolución del contrato.

El procedimiento para la imposición de las penalidades es el señalado en el apartado 8 del artículo 196 de la LCSP

Móstoles, 17 de septiembre de 2012

Juan Poza Fresnillo
Director de los Servicios Sociales

