



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE JAÉN



PATRONATO MUNICIPAL DE
ASUNTOS SOCIALES DE JAÉN

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
REGIRÁ EL CONTRATO DE GESTIÓN DEL SERVICIO
PUBLICO DENOMINADO
“SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO”**

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.

2. CLÁUSULA 1ª - Objeto del Contrato.

- 1.1.- Objeto del contrato.
- 1.2.- Definición del servicio.
- 1.3.- Beneficiarios.
- 1.4.- Objetivos.
- 1.5.- Normas generales del servicio.
- 1.6.- Técnicas de preparación de la comida a domicilio: línea fría.
- 1.7.- Composición de los menús.
- 1.8.- Calidad de los productos.
- 1.9.- Normativa básica de aplicación en materia de seguridad alimentaría en restauración colectiva: Garantía de la calidad higiénico-sanitaria.

3. CLÁUSULA 2ª. Características técnicas de la prestación.

3. I.- Medios materiales, personales y de transporte:

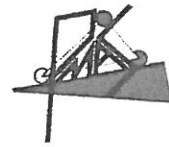
- 3. I. a). Medios materiales.
- 3. I. b). Medios personales.
- 3. I. c) Relación y coordinación con el Excmo. Ayuntamiento de Jaén.
- 3. I. d) Documentación para la gestión del servicio.
- 3. I. e) Información, valoración y acceso al servicio.
- 3. I. f) Alta en el servicio.
- 3. I. g) Inicio de la prestación del Servicio de Comida a Domicilio.
- 3. I. h) Modificación y ausencia domiciliaria, suspensión temporal, reinicio y baja en el servicio.

3. II.- Obligaciones de la entidad adjudicataria.

3.III .- Obligaciones del Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

3.IV.- Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información.

4. CLÁUSULA 3ª. Criterios de adjudicación.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES EN LA CIUDAD DE JAÉN

1.- ANTECEDENTES.

El Ayuntamiento de Jaén, a través del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, viene trabajando en la atención integral de las necesidades individuales y colectivas de las personas dentro de la comunidad en que viven, desarrollando para ello, programas tendentes a la normalización y a la integración de dicho colectivo, al objeto de normalizar sus condiciones de vida, prevenir situaciones de marginación y procurar su integración favoreciendo el mantenimiento en su entorno habitual.

Por ello, el Servicio de Comida a Domicilio responde a promover, mantener o restablecer la autonomía personal del individuo o familia con el fin de facilitar la permanencia en su medio habitual evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.

2.- CLÁUSULA 1ª- Objeto del Contrato.

1.1.- Objeto del Contrato:

El objeto de la presente prescripción es el establecimiento de los contenidos técnicos que han de regir el servicio de alimentos elaborados para los usuarios del Servicio de Comida a Domicilio de Jaén, estableciendo las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas a asumir y desarrollar por el contratista.

1.2.- Definición del Servicio:

- A. El servicio municipal de Comida a Domicilio, consiste en la dispensación a los beneficiarios del mismo, de una comida lista para calentar, suficiente completa y equilibrada, coincidiendo con el almuerzo.
- B. La comida constara de un primer plato, un segundo plato y un postre.
- C. Se prestara en el domicilio del beneficiario todos los dias y dentro del siguiente horario: de 08:30 horas a 14:00 horas.
- D. Las dietas se adaptaran en la medida de lo posible a las necesidades de los usuarios, que así lo soliciten y lo precisen por prescripción médica o por sus especiales circunstancias personales o algún otro tipo de menú, más personalizado para usuarios que presenten alergia o intolerancia hacia algunos alimentos, previa prescripción facultativa.

1.3.- Beneficiarios:

Podrán ser beneficiarios de este servicio, las personas mayores de 60 años, discapacitados en grado igual o superior al 65%, personas en situación de dependencia y/o situación de exclusión social en un momento coyuntural de crisis, todos ellos, residentes y empadronados en el municipio, sus cónyuges o personas en situación similar, cuando se encuentren en una situación de necesidad que precise el servicio, y, en situaciones excepcionales, aquellos miembros de la unidad de convivencia que dependan directamente del solicitante.

1.4.- Objetivos:

Los objetivos son los siguientes:

- a) Facilitar que la persona mayor y/o dependiente permanezca durante más tiempo en su entorno familiar.
- b) Contribuir a proporcionar una alimentación adecuada a las personas mayores y/o dependientes.
- c) Atender las necesidades mas básicas de familias en riesgo grave de exclusión social.
- d) Incrementar la calidad de vida de los mayores y/o dependientes.
- e) Favorecer la prevención de posibles trastornos de salud derivados de la alimentación insuficiente o de una dieta poco equilibrada en las personas mayores y/o dependientes.

1.5.- Normas Generales del Servicio:

El Servicio de Comida a Domicilio se dispensara una vez al día, en el domicilio establecido a tal efecto por el usuario, coincidiendo con el almuerzo, todos los días naturales del año, mediante recipientes isotérmicos y posterior recogida de los mismos.

Este servicio podrá ser solicitado, por semanas completas, o de lunes a viernes, y otros periodos previa prescripción del trabajador social.

1.6.- Técnicas de preparación 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 la 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

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



1.7.- Composición de los menús.

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

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

El menú diario debe incluir un primer plato, un segundo plato, una pieza de fruta del tiempo y en condiciones de maduración óptimas para su consumo y una ración de 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 del usuario.

Los menús elaborados deberán tener una rotación mínima de 1 mes, con el fin de garantizar variedad y diversidad de platos.

Características 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 representaran siempre menos del 10% de las grasas totales.

Las cantidades mínimas por ración serán:

Alimentos	1 ración equivale a: (peso en crudo)
Legumbres	60 – 80 grs.
Arroz	60 – 80 grs.
Pasta	60 – 80 grs.
Patatas	150 – 200 grs.
Pan	40 – 60 grs.
Carne	100 – 125 grs.

Pescado	125 – 150 grs.
Lácteos	1 ración equivale a: (peso en crudo)
Leche	200 – 250 cc.
Yogurt	40 – 60 grs.
Requesón / Queso fresco	80 – 125 grs.
Queso Semicurado	40 – 60 grs.
Verduras y Hortalizas	1 ración equivale a: (peso en crudo)
Escarola	300 grs.
Lechuga	300 grs.
Endibias	300 grs.
Acelgas	300 grs.
Espinacas	300 grs.
Setas	300 grs.
Espárragos	300 grs.
Pepinos	300 grs.
Tomates	300 grs.
Pimientos	300 grs.
Col	300 grs.
Berenjenas	300 grs.
Coliflor	300 grs.
Calabacín	300 grs.
Champiñón	300 grs.
Judías Verdes	200 grs.
Nabos	200 grs.
Puerros	200 grs.
Alcachofas	100 grs.
Zanahoria	100 grs.
Remolacha	100 grs.
Cebolla	100 grs.
Coles de Bruselas	100 grs.

Las entidades que liciten deberán presentar un manual de dietas que deberá incluir, tanto la información relativa a los platos (mediante fichas de elaboración y fichas dietéticas), como la descripción detallada de cada una de las dietas (mediante un código de dietas), especificando el nombre, las indicaciones, los objetivos y las características de las mismas.



Así como también una relación mensual de menús que deberán cambiarlos periódicamente y que tendrá que ser autorizado por el Patronato Municipal de Asuntos Sociales:

- Relación mensual de menús:

Antes del día 5 de cada mes la empresa adjudicataria propondrá el menú del mes siguiente, visados por un experto en nutrición, para su revisión y aprobación por los servicios municipales.

- Rotación de menús:

Dentro de cada tipo de menús, la rotación mínima será de 14 días. Se entiende por rotación el número de días que transcurren para la repetición de uno cualquiera de los platos del menú, excluido el postre.

Las fichas de los platos deben recoger la información relativa al modo de elaborar un plato y a su composición dietética, y en ella se debe especificar:

- Nombre del plato.
- Ingredientes o componentes del plato.
- Proceso que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
- Calibración dietética del plato.
- Otros datos de interés.

Además, el manual deberá incluir un código de dietas que recogerá la descripción detallada de cada una de ellas. En este apartado se incluirán los siguientes puntos:

- Nombre de la dieta.
- Indicaciones: relación de patologías a las que se puede aplicar la dieta.
- Objetivos: se especifican los resultados que se quieren conseguir al pautar la dieta.
- Características: fórmula dietética, características físicas, características químicas, alimentos de la dieta (alimentos permitidos, alimentos a evitar y técnicas culinarias recomendadas).

La entidad licitadora propondrá en su programa 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

La idoneidad de la aplicación de una u otra dieta deberá determinarse por prescripción médica, que será requerida a la persona solicitante, junto con el resto de documentación por los servicios sociales de su zona. Se exceptúa de este requisito la dieta normal, siempre y cuando no sea triturada.

Todos los menús serán supervisados por el personal del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, o bien, por el Veterinario Municipal, pudiendo alterar la relación mensual de los mismos, o exigir en cualquier momento la sustitución de un menú o parte del mismo por otro que se estime mas oportuno, siempre de manera motivada.

1.8.- 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; Registro General Sanitario de Alimentos. Responsabilizándose la entidad adjudicataria de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuaran cumpliendo la normativa vigente; así como tambien debera tener aplicado el sistema APPCC y permitir que la empresa de catering pueda auditarle.

El licitador deberá presentar una memoria en la que indique la descripción de cada materia, su calidad, tipo de envase, unidad de medida, marca o marcas, así como, todos aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español y la normativa complementaria; además deberá garantizarse un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura.

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, con modificación de la misma en el R.D. 890/2011 de 24 de junio, de etiquetado, presentado y publicidad de los productos alimenticios para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.

1. 9.- Normativa básica de aplicación en materia de seguridad alimentaria en restauración colectiva: garantía de la calidad higiénico-sanitaria.



La entidad adjudicataria deberá cumplir con las 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 alimenticios (DOUE 25/6/2004), el Real decreto 3484/2004, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas (BOE 12/01/2001), el RD 202/2000, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos (BOE 25/2/2000) y el decreto 10/2001, por el que se establecen las normas relativas a la formación de los manipuladores de alimentos, autorización, control y supervisión de los centros, el decreto 853/2004, alimentos de origen animal; Ley 23/2011 general de Sanidad y R.D 3484/2004 de comidas preparadas.

Seguro de intoxicación alimentaria y responsabilidad civil

La entidad adjudicataria a fin de dar cobertura a las posibles responsabilidades resultantes de la actividad (intoxicaciones alimentarias o situaciones análogas), deberá aportar 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.

Deberá disponer también de un sistema documentado de autocontrol, basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), según se indica en el Reglamento (CE) nº 852/2004 (art. 5). Asimismo y para posibilitar la realización de estudios epidemiológicos, en caso de producirse algún brote de toxoinfección alimentaria, la entidad adjudicataria deberá disponer de comidas testigo (representativas de las comidas servidas diariamente). Dichas comidas testigo se conservaran adecuadamente (durante 72 horas en condiciones de refrigeración) y la cantidad corresponderá a raciones individuales, según se refleja en el R. D. 3484/2002 (art. 10.3).

Asimismo se exige la realización periódica de control, por la 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.

La entidad que resulte adjudicataria tendrá la obligación de poner en conocimiento de manera inmediata, a los Servicios Sociales Municipales correspondientes, de cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio de un usuario.

La Administración podrá, mediante la emisión de la correspondiente instrucción, determinar cualquier otro aspecto de carácter higiénico-sanitario que se considere pertinente para la correcta y adecuada prestación del servicio.

3- CLAÚSULA 2ª. Características técnicas de la prestación:

3. I. Medios materiales, personales y de transporte.

a) Medios materiales:

El adjudicatario deberá disponer de los medios y personal suficiente y capacitado para la prestación del servicio adjudicado.

La entidad adjudicataria dispondrá de unidades móviles para la correcta prestación del servicio de acuerdo a las siguientes especificaciones:

- Equipada para transportar los alimentos en adecuadas condiciones de higiene y seguridad.
- En numero suficiente que garantice el reparto del suministro en tiempo y lugar previsto.
- Acreditación adecuada para que puedan acceder a los domicilios de los usuarios.

La adquisición de todo tipo de material, vehículos, maquinarias, etc., así como los gastos de conservación serán de cuenta del adjudicatario. Además, en su exterior, aparecerá el logotipo del Ayuntamiento de Jaén, de acuerdo a las disposiciones que determine el Ayuntamiento en relación a imagen corporativa.

Deberá disponer de aparatos microondas y frigoríficos en número suficiente para poderlos proporcionar, en depósito, a los usuarios que no dispongan de uno en su domicilio. En su proyecto, la entidad identificara marca y modelo de dichos electrodomésticos.

b) Medios personales:

La entidad adjudicataria dispondrá de personal suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para poder hacer frente a las obligaciones del contrato.

Aportara a los trabajadores todos los medios técnicos y materiales que sean necesarios para la realización del servicio.

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

Se hará cargo en exclusiva 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, mutualidad correspondiente (en cuanto a accidentes de trabajo y enfermedad profesional) 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.

La entidad queda obligada a acreditar, siempre que sea requerida para ello, el cumplimiento de las obligaciones antedichas mediante la correspondiente documentación.

El personal al servicio de la entidad deberá presentarse en el domicilio del usuario convenientemente acreditado, que se exhibirá en lugar visible.

El proyecto técnico que presente la entidad detallara el protocolo que se seguirá para el control del cumplimiento del número de comidas entregadas por el personal repartidor, así como, la franja horaria establecida para la entrega, tal como se indica en el punto 1.2.- apartado C.

Deberá disponer, al menos, de los siguientes profesionales:

Responsable del Servicio.

Será el máximo responsable del servicio y de la coordinación general del mismo, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del 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.

Especialista en Nutrición.

El concesionario dispondrá en su plantilla de una persona especialista en dietética y nutrición que acreditara estar en posesión del Título de Técnico Superior en Dietética o título superior equivalente (Diplomado en Nutrición Humana y Dietética), así como, recomendación de un Técnico Superior en Restauración o en Cocina.

Personal de Coordinación.

El coordinador deberá acreditar suficiente experiencia en coordinación de Comida a domicilio.

Funciones:

- Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de la actividad.
- Realizar la llamada de contacto con el usuario y la primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar visitas de seguimientos del caso.

- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Jaén dicte a la entidad en lo referente a la 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 este 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.

Las tareas a realizar, de forma general, son las siguientes:

- Reparto de comida a los domicilios de los usuarios.
- Asesorar 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 al coordinador sobre todas aquellas incidencias surgidas en los domicilios de los usuarios, así como, en el desempeño de su labor.

El personal repartidor deberá haber recibido formación en las tareas a realizar, así como, en temas específicos de envejecimiento, habilidades sociales, alimentación y nutrición en personas mayores, entre otras, antes de su incorporación a la prestación del servicio.

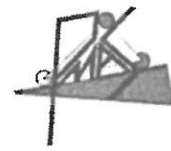
c) Relación y coordinación con el Excmo. Ayuntamiento de Jaén.

La relación entre la entidad adjudicataria y el Ayuntamiento de Jaén se canalizará a través del Patronato Municipal de Asuntos Sociales.

La instrucción del procedimiento de acceso al Servicio de Comida a Domicilio se realizará de acuerdo a la Ordenanza Municipal del Servicio de Comida a Domicilio publicada en BOP con fecha 30 de noviembre de 2011

La coordinación se llevará a cabo mediante reuniones periódicas entre el/la Adjunta Jefe de Sección Técnica de Servicios Sociales, responsable del servicio del Patronato Municipal de Asuntos Sociales y personal de la entidad adjudicataria.

En dichas reuniones se realizarán las siguientes gestiones, entre otras:



- Recibir altas, bajas y modificaciones del servicio. Estas modificaciones deberán reflejarse en la aplicación informática que la entidad disponga, con la finalidad de mantener actualizados los datos, que podrán ser consultados en cualquier momento por el personal municipal.
- Análisis y abordaje de incidencias producidas en el servicio.

La entidad adjudicataria, igualmente podrá sugerir la convocatoria de reuniones de coordinación, siempre que lo considere necesario, para tratar cuestiones puntuales.

Para atender las demandas que el Ayuntamiento de Jaén estime necesarias, la entidad tendrá disponible un coordinador, al menos, dentro del horario de prestación del servicio.

d) Documentación para la gestión del servicio.

Todos los documentos y formularios que sean utilizados para gestionar el Servicio de Comida a Domicilio seguirán el patrón que diseñe el Ayuntamiento de Jaén.

Como mínimo, se trabajará con documentos de:

- Solicitud de la prestación del servicio.
- Informe de propuesta de alta, modificación o baja del Servicio.
- Comunicación a la entidad de alta, modificación o baja del servicio (copia de resoluciones).
- Informe de incidencias.
- Factura informada al usuario.
- Factura al Ayuntamiento de Jaén; ira acompañada de la documentación e información necesarias para su verificación por el Ayuntamiento.

Los documentos, podrán ser modificados a lo largo de la vigencia de este contrato, siempre que lo considere conveniente el Ayuntamiento de Jaén, o a propuesta de la empresa concesionaria, siempre que suponga la mejora en la gestión del servicio.

e) Información, valoración y acceso al servicio.

Es responsabilidad del Ayuntamiento de Jaén la Información y valoración del Servicio de Comida a Domicilio.

El Ayuntamiento de Jaén ofrecerá a los solicitantes toda la información necesaria, con un contenido referido a:

- Titularidad del Servicio de Comida a Domicilio: el servicio que va a recibir el usuario es proporcionado por el Ayuntamiento de Jaén, quien ha contratado a una entidad para que lo preste. Las quejas que tenga sobre la prestación del servicio, deberá ponerlas en conocimiento del Ayuntamiento de Jaén mediante documento determinado al efecto.
- Condiciones de acceso al Servicio de Comida a Domicilio: perfil del usuario del servicio.
- Derechos y responsabilidades del usuario.
- Características del Servicio de Comida a Domicilio: composición de los menús, tipos de menús, forma de entrega de las comidas y franjas horarias.
- Posibilidad de entrega en un segundo domicilio ante ausencias, para ello, tanto en la solicitud del servicio como en la orden de alta, deberá incluirse la dirección de ambos domicilios, que serán muy cercanos, en cualquier caso.
- Entidad adjudicataria del contrato.
- Coste del Servicio/Precio y su financiación (tarifa a abonar por el usuario). De acuerdo a la Ordenanza Municipal de Comida a Domicilio.

Serán los trabajadores sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Jaén, y en última instancia los técnicos del Patronato Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Jaén, quienes deberán proponer y decidir la prestación del servicio, tipo de dieta (que deberá ser avalada por informe médico siempre que sea distinta a la dieta normal).

f) Alta en el servicio.

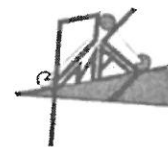
El documento a utilizar para comunicar a la entidad adjudicataria la Resolución de Alta en el servicio será determinado por el Ayuntamiento de Jaén.

Será también el Ayuntamiento de Jaén el que establecerá los canales de comunicación de las resoluciones de alta por los medios más adecuados.

En la Orden de Alta se determinará, al menos, lo siguiente:

- Datos de identificación de la persona que será usuaria.
- Teléfono de contacto del usuario.
- Número de comidas aprobadas, tipo de menús y días.
- La participación en el coste del servicio.
- Domicilio de entrega y alternativo de reparto, en su caso.

g) Inicio en la prestación del Servicio de Comida a Domicilio.



El inicio efectivo de la prestación no podrá ser posterior a diez días naturales desde la comunicación por parte del ayuntamiento a la entidad adjudicataria de la admisión del usuario en el servicio.

Una vez iniciada la prestación, la entidad deberá comunicar al Ayuntamiento tal circunstancia, así como la fecha en que efectivamente se inició, utilizando los medios de comunicación determinado por el Ayuntamiento.

Deberá informar, también sobre todos aquellos usuarios en los que no se haya cumplido el plazo establecido en este Pliego, así como, el motivo de la demora.

La Entidad queda obligada a mantener la prestación del servicio a los usuarios dados de alta por todo el periodo en que se encuentre en dicha situación.

En los casos en los que el Ayuntamiento estime que la puesta en marcha del servicio debe tener carácter urgente, el plazo máximo de 10 días naturales quedara reducido a 2, debiendo garantizar la entrega en dicho plazo, aun siendo fines de semana o festivos.

Contacto con el usuario

Una vez recibida la comunicación de alta, la entidad adjudicataria se pondrá en contacto con el usuario, mediante llamada telefónica, para decir el día y la hora de la primera visita domiciliaria. Además, le proporcionara su teléfono, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

En la 1ª visita al domicilio, previa al inicio del reparto, el coordinador realizará lo siguiente:

- Se presentara a la persona usuaria como su interlocutor para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad adjudicataria, proporcionándole un número de teléfono de contacto.
- Ofrecerá información a la persona usuaria, o a su cuidador, sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como perceptor del mismo, debiendo incidir especialmente en lo siguiente:
 - a) El numero de comidas asignadas y su frecuencia de reparto, establecidos por el Ayuntamiento de Jaén y que consta en la Orden de Alta.
 - b) Informara del tipo de menú autorizado.

- c) Informara del nombre del repartidor y de las labores a realizar por este (introducción de comida en la nevera, retirada de comida caducada, etc.).

En el caso de un alta urgente, la visita podrá hacerse con posterioridad al inicio de la prestación, sin exceder de 10 días naturales.

h) Modificación y ausencia domiciliaria, suspensión temporal, reinicio y baja en el servicio.

Para hacer efectiva la modificación de los servicios que se prestan al usuario, el Ayuntamiento de Jaén establecerá los canales de comunicación de dichas modificaciones por los medios que considere adecuados y con la periodicidad que estime más conveniente.

Las modificaciones deberán ser siempre ratificadas por los técnicos del Patronato Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Jaén.

La entidad registrara todas las modificaciones del servicio de cada beneficiario, de forma que sirvan de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de los usuarios, entre otras.

Con respecto a la movilidad en este servicio, se definen las siguientes situaciones:

I. Ausencia domiciliaria:

Se produce cuando el usuario no esta presente en su domicilio (o en el segundo domicilio indicado), sin previa comunicación al Ayuntamiento de Jaén, durante la franja horaria fijada para la entrega.

En estos casos, la entidad adjudicataria facturara el importe integro de una comida o por ausencia, que será abonado por el usuario según su copago y por el Ayuntamiento en su parte restante.

En casos de urgencias sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente, no se facturara cantidad alguna al usuario, debiendo abonarlas íntegramente el Ayuntamiento de Jaén.

La entidad pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias que tendrán consideración de incidencia y deberá ser comunicada al Ayuntamiento mediante informe.

II. Suspensión temporal:



Se podrá solicitar por parte del beneficiario del servicio, suspensión de la prestación en periodos vacacionales. La solicitud se deberá formular con una antelación mínima de 4 días hábiles, con indicación expresa del tiempo, que como limite máximo será de 2 meses, concediéndose de manera automática y reiniciándose el mismo sin necesidad de resolución alguna en las fechas solicitadas.

Durante este periodo de tiempo no se abonara el correspondiente precio público.

III. Extinción del Servicio.

El servicio se extinguirá por las siguientes causas, previa audiencia al interesado:

- Renuncia del beneficiario, que deberá formular por escrito al menos con una antelación de 3 días naturales.
- Por perdida de las condiciones exigidas para la obtención de la prestación, como consecuencia del seguimiento realizado por los servicios técnicos.
- Fallecimiento del beneficiario.
- Por ocultación o falsedad en los datos.
- Por no aportar la documentación requerida en relación con el seguimiento del servicio.

La extinción o cese del servicio no dará lugar a indemnización.

3. II. Obligaciones de la entidad adjudicataria.

Son prestaciones del contrato, las siguientes:

1.- La entrega periódica en el domicilio de los usuarios de comidas preparadas, con las garantías higiénicas que contempla la legislación vigente, cubriendo las necesidades de toda la semana (incluidos festivos), en su caso, durante el periodo en que se hallen de alta en el servicio.

2.- Proporcionar a los usuarios que no dispongan de ello, un aparato microondas adecuado para ser utilizado por personas mayores, así como, un frigorífico en caso de necesidad determinada por el Ayuntamiento. En los casos en los que el usuario tenga una discapacidad sensorial, los microondas deberán ser adaptados a sus necesidades.

3.- La empresa adjudicataria facilitará a su costa los análisis bromatológicos necesarios que se requieran por parte del Patronato Municipal de Asuntos Sociales, siempre de forma motivada, en aras de la calidad y buen estado de los alimentos.

4.- La empresa debera tener implantado el correspondiente Sistema de Autocontrol basado en el Análisis de peligro y puntos Criticos de control (APPCC) y que sea facilmente demostrable ante los Tecnicos Sanitarios Municipales, dandole especial importancia a la temperatura, el origen y la trazabilidad, tanto de las materias primas como de los platos preparados y el transporte de los mismos.

Es requisito indispensable que la empresa concesionaria tenga informe favorable de la última supervision completa del sistema de autocontrol emitido por los servicios oficiales de control competentes o informe favorable de auditoria sobre la implatacion y/o aplicación de la norma UNE-EN ISO 22000, Sistema de gestion de la inocuidad de los alimentos, o norma equivalente, emitido por una empresa certificadora autorizada para ello.

La fecha de emision del citado informe no puede ser superior a 6 meses antes de la fecha de la presentacion de las ofertas. En caso de no disponer del citado informe, la empresa se comprometerá a presentarlo antes de la prestación efectiva del servicio.

Como parte fundamental en el seguimiento y control de la ejecucion de los contratos será el resultado de los controles sanitarios oficiales realizados por la autoridad sanitaria competente.

5.- La empresa licitadora debera acreditar disponer de la autorizacion sanitaria de funcionamiento y transporte de alimentos e inscripcion en el Registro general sanitario de Alimentos en vigor para la prestacion de este tipo de servicio y relativo al centro de produccion asignado en la oferta.

Igualmente exigira que sus proveedores esten homologados, y tengan el correspondiente Registro General Sanitario de Alimentos, tambien deberan tener aplicado el sistema APPCC y permitir que la empresa de catering pueda auditarle.

6.- Es responsabilidad de la empresa concesionaria el cumplimiento de todos los aspectos recogidos en la normativa aplicable en materia de higiene de los alimentos, en base a lo estipulado en el artículo 17.1 del reglamento 178/2002 del Parlamento Europeo de 28 de enero de 2002.

Deberá por tanto, cumplir con lo estipilado en toda la legislacion alimentaria en vigor (Reglamentos (CE) 852/2004 higiene de los alimentos, 853/2004 alimentos de origen animal, Ley 17/2011 seguridad alimentaria y nutricion, Ley 33/2011 general de sanidad, RD 3484/2000 de comidas presparadas,etc.).

7.- La empresa adjudicataria se obliga a concertar y mantener actualizada durante la vigencia del contrato, una poliza de seguro de responsabilidad civil



que cubra los riesgos de intoxicación alimentaria, daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la normativa higiénico-sanitaria.

Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio.

8.- El contratista se compromete a adoptar las medidas necesarias, así como disponer de los medios humanos y materiales adecuados, de acuerdo a la normativa vigente para la óptima prestación del servicio objeto del contrato y de su control de calidad

9.- El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores de su empresa reciban la formación obligatoria, permanente y continuada, manteniendo actualizado un Plan de Formación de Manipuladores, y estén en disposición de la acreditación que lo justifique, según lo dispuesto en la normativa que lo regula.

En la manipulación de alimentos no podrán intervenir personas que padezcan enfermedades transmisibles, que el adjudicatario deberá acreditar con la correspondiente certificación de un profesional sanitario competente.

10.- La empresa adjudicataria dispondrá, como mínimo, de un centro de producción, cocina central, disponiendo de un local definitivo, provisto de teléfono, con persona responsable y en permanente disponibilidad cuando sea requerido por la Corporación. Dicho responsable tendrá autoridad para resolver cuantos problemas o cuestiones puedan surgir, como sustituir de forma inmediata aquellos alimentos que puedan dar algún problema y no se puedan tomar.

11.- Si por cualquier circunstancia no se pudiera prestar el servicio en las condiciones pactadas, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo o, si esto no fuera posible, correr con los gastos del servicio alternativo.

12.- Instruir al usuario o a la persona responsable, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos; informar y asesorar al usuario sobre el adecuado manejo del microondas y de las correctas prácticas de higiene y manipulación de los alimentos que se sirvan.

13.- La distribución de los menús se realizará en vehículos isotérmicos, donde se almacenarán las barquetas individuales de cada usuario. Cada barqueta contendrá los menús correspondientes, que vendrán acompañados de una relación de los mismos. El diseño y etiquetado de las barquetas deberán permitir diferenciar entre distintos tipos de dietas, día de la semana al que se destina el menú y entre primeros y segundos platos; de este modo, se persigue evitar que, en domicilios con dos o más comensales, que consuman diferentes tipos de

dietas, se produzcan confusiones. Las etiquetas deberán estar escritas con un tamaño de letra que permita la lectura a personas con pérdida de agudeza visual.

- Introducción de los menús en el frigorífico del domicilio del usuario, evitando romper la cadena de frío.
- Recogida de los alimentos entregados en fechas anteriores cuya fecha de caducidad haya vencido.
- Entregar, mensualmente, una hoja de menú al usuario donde se especifique la distribución de los alimentos en función a los días de consumo.
- El horario general de entrega de las comidas en los domicilio de los usuarios será de 8:30 horas de la mañana a 14:00 horas de la tarde, salvo excepciones valoradas por el Patronato Municipal de Asuntos Sociales antes del inicio del servicio.

14.- Facilitar, tanto a los Servicios Sociales Municipales, como a los servicios adscritos a la Administración, el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspección, a la documentación que afecta al servicio.

15.- Asumir todas las órdenes que el Ayuntamiento emita relacionadas con la gestión del Servicio.

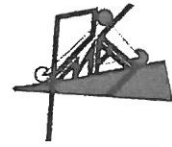
16.- Comunicar los cambios que se produzcan en el personal encargado del reparto. Dicha comunicación se efectuara en los plazos y por el cauce que determine el Ayuntamiento. Cuando dichos cambios sean previstos con antelación (tales como vacaciones o bajas laborales previstas), el repartidor entrante deberá acompañar al saliente en sus repartos con el fin de ser presentado a los usuarios.

17.- Presentar mensualmente la facturación correspondiente a los servicios prestados.

18.-Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar excesivos cambios del mismo..

19 .-Comprobar si todas las personas usuarias disponen de microondas y frigorífico adecuados para la preparación de la comida, y en caso de que los usuarios no dispusieran de uno, la entidad adjudicataria pondrá uno a su disposición, en régimen de depósito.

20.-Garantizar que los usuarios del servicio son correctamente instruidos en su funcionamiento y hará seguimiento del mismo.



21.- Informar puntualmente y por escrito de todas las incidencias del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de los alimentos.

22.- Cumplir con todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en la proposición técnica y en mejoras ofertadas en el momento de la licitación.

3. III Ogligaciones del Patronato Municipal de Asuntos Sociales:

1.- El Patronato Municipal de Asuntos Sociales a través de los responsables en quien delegue, ostenta la orientación, dirección, control y evaluación del Servicio, así como, imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiese.

2.- La Sección Técnica Social así como la Sección Administrativa, a través del personal responsable del servicio serán las autorizadas por el Patronato Municipal de Asuntos Sociales para canalizar las decisiones de todo orden relacionadas con el servicio.

3.- El Patronato Municipal de Asuntos Sociales, bien con medios propios municipales o mediante empresas especializadas, podrán verificar el cumplimiento de la prestación del servicio, así como, de todas las estipulaciones y obligaciones recogidas en este pliego.

4.- La Sección Técnica-Social aprobará los menús que la empresa concesionaria previamente para su autorización, así como se establecerán reuniones periódicas de evaluación trimestral del servicio.

3. IV. Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información.

La entidad adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal, están obligados, en calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del Organismo contratante, al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal, aprobado por el real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre; así como, de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

LOS CRITERIOS QUE HAN DE SERVIR DE BASE PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO. Son los siguientes:

A. Precio: (hasta 50 puntos):

1°.- Precio más bajo	50 puntos
2°.- Precio más bajo	40 puntos
3°.- Precio más bajo	30 puntos
4°.- Precio más bajo	20 puntos
5°.- Precio más bajo	10 puntos

Para el 6° precio más bajo y sucesivos si los hubiere se irá rebajando un punto con respecto al 5°.

B. Calidad, Composicion y elaboracion de los menus, hasta 30 puntos

Aportar un ciclo de 10 menús, cada uno distribuido en: un primer plato, un segundo plato, postre y pan, con la correspondiente ficha técnica, donde quede bien reflejada la composición de la ración, a cantidad, gramos de los distintos elementos que la componen en consonancia con los anteriores establecidos en la calidad de los menús.

Dichos menús tendrán como referencia la tradición gastronómica local y una dieta mediterránea variada y equilibrada.

Atenderán las necesidades de nutrientes de una persona adulta; con las necesidades de:

- Hidratos de carbono 57%
- Grasas 25%
- Proteínas 15%
- Fibra 3%
- Vitaminas y minerales

Con la siguiente Valoración:

1° Calidad y cantidad de Proteínas: Hasta 5 puntos

2° Calidad y cantidad de Vitaminas y minerales: Hasta 5 puntos

3° Calidad y cantidad de Hidratos de carbono: Hasta 5 puntos

4° Calidad, cantidad y equilibrio de grasas de insaturadas y colesterol para la elaboración: Hasta 5 puntos



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE JAÉN



PATRONATO MUNICIPAL DE
ASUNTOS SOCIALES DE JAÉN

5º Equilibrio calórico: Hasta 5 puntos

6º Calidad y cantidad de fibra: Hasta 5 puntos

Jaén, 23 de Enero de 2.018
Adjunta Jefe Sección Técnica de Servicios Sociales

Catalina Lancho Caraballo

Vº. Bº.

Jefa Sección Técnica de Servicios Sociales

Ceferina Bermúdez Marín

