

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DEL SERVICIO DE REPARTO DE COMIDA A DOMICILIO Y APOYO SOCIAL

1. Objeto

De acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, estos pliegos tienen por objeto regular las condiciones técnicas relativas al servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social en el municipio de Palma, que debe llevarse a cabo para mejorar la calidad de vida de las personas mayores y/o aquéllas que tienen dificultades de autonomía en su entorno habitual, dando cobertura a la necesidad básica de nutrición.

2. Funcionamiento del servicio

2.1. Definición, objetivos y naturaleza del Servicio

El Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social (SCD) consiste en la provisión de menús y su distribución en los domicilios particulares de las personas atendidas, que se adaptarán a sus necesidades dietéticas. Ofrece una atención personalizada, dar soporte técnico facilitando la continuidad de las personas su entorno y mejorando las condiciones social y alimentarias y favoreciendo la prevención de situaciones de aislamiento social.

De acuerdo con el artículo 7 del Reglamento de servicios de atención domiciliaria este servicio comprende las siguientes atenciones:

- a) Entrega del menú en el domicilio de las personas beneficiarias.
- b) Ofrecimiento de distintos tipos de menús para adaptarse a las necesidades dietéticas de las personas usuarias. Tanto el almuerzo (primero y segundo plato, pan y postre) como la cena (un plato y postre) se presentarán con las diferentes dietas.
- c) Ofrecimiento del servicio en diferentes modalidades: en cuanto al contenido (servicio completo-comida y cena) o sólo comida; frecuencia (diaria o días concretos a la semana) y duración (servicio temporal o permanente).
- d) Comprobación de las condiciones de mantenimiento de los alimentos en el domicilio con retirada de alimentos caducados.
- e) Formación en el manejo de microondas.
- f) Formación en manipulación de alimentos.
- g) Observación y detección, información y derivación de situaciones de riesgo.

2.2. Capacidad del Servicio

El Servicio podrá atender a una media mensual de 700 personas.

2.3. Personas objeto de atención

Para poder acceder al servicio la persona interesada debe presentar una situación de riesgo social determinada por alguno de los siguientes supuestos:

- a. Carencia de red de apoyo familiar (nuclear y/o extensa) para atender todas las necesidades

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



- de apoyo personal que la persona solicitante precisa.
- b. No disponer de recursos económicos suficientes para atender a la necesidad por la que se solicita el servicio.
 - c. Situación de riesgo de desprotección/desatención.
 - d. Situación de dificultades para atender a las necesidades nutricionales.

Con carácter general la persona usuaria deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar empadronado en el municipio de Palma.
- b) Presentar al menos alguna de las siguientes situaciones:
 - Tener 65 años o más.
 - Tener una discapacidad reconocida por la administración competente, igual o superior al 33% por razón de discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales.
 - Presentar situación de riesgo social, conforme al apartado anterior y los requisitos establecidos en el artículo 10 del Reglamento de Servicios Domiciliarios.
- c) Tener importantes limitaciones de autonomía funcional con dificultades físicas o psíquicas para elaborar la comida.
- d) Encontrarse temporalmente con una situación de dificultades para atender las necesidades nutricionales por enfermedades graves, período de convalecencia sin familiares, u otras situaciones de limitación temporal de autonomía.
- e) Aportación económica en función de la ordenanza municipal aprobada por el año en curso.

2.4. Derechos y deberes de las personas usuarias del servicio

Derechos

Las personas usuarias del Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.
- b) Acceder al servicio en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- c) La confidencialidad en la recogida y tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del REGLAMENTO (UE) 2016 /679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas.
- d) Recibir una atención individualizada según sus necesidades específicas.
- e) Recibir adecuadamente el servicio con el contenido y duración prescritos en cada caso.
- f) Recibir la atención a la hora acordada, salvo que se haya avisado de una modificación justificada o se haya producido una urgencia/emergencia.
- g) Recibir orientación sobre los recursos alternativos que, en su caso, sean necesarios.
- h) Recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y recursos disponibles y sobre los requisitos de acceso; y también sobre otros

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



recursos de protección sociales y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito.

i) Recibir información puntual sobre las modificaciones que pudieran producirse en el régimen del Servicio.

j) Ser informadas sobre el estado de tramitación de su expediente.

k) Acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.

l) Estar informadas del proceso de intervención social ya participar en la elección de los servicios o prestaciones entre las opciones que presenten las administraciones, siempre que no vaya en contra del normal desarrollo de la atención o perjudique a alguna de las partes que allí se encuentran. intervienen.

m) Sugerir y realizar reclamaciones, es decir, ser escuchadas sobre las incidencias que observen en la prestación del servicio, así como, a conocer los canales establecidos para formular quejas y sugerencias.

n) Ser informadas de sus derechos y deberes desde el inicio del proceso de incorporación al Servicio, teniendo conocimiento de los mismos antes de confirmar la aceptación en las condiciones del mismo, mediante documento escrito facilitado al inicio de la prestación del servicio.

o) Recibir información previa en relación con cualquier intervención que les afecte, para que puedan darle consentimiento específico y libre. El consentimiento de las personas incapacitadas se otorgará de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.

p) Asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.

q) Participación regulada en el título IV de la Ley 4/2009 de 11 de junio en relación a la participación en los servicios sociales y los órganos de participación.

r) Recibir un servicio de calidad y conocer los estándares establecidos al efecto.

s) La continuidad de la prestación del servicio en las condiciones establecidas o acordadas.

t) Renunciar al servicio y prestaciones concedidos en los términos establecidos en la normativa vigente, salvo que la renuncia afecte a los intereses de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.

u) Cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente.

Deberes

Las personas usuarias del Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social tienen los siguientes deberes:

a) Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en el Reglamento vigente.

b) Seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente, comprometiéndose a participar activamente en el proceso.

c) Poner a disposición del personal del servicio los medios materiales adecuados para poder realizar las tareas acordadas con la persona usuaria.

d) Mantener un trato correcto con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.

e) Contribuir a la financiación del coste del servicio cuando se tenga capacidad económica y así se establezca normativamente de acuerdo con las tasas estipuladas en la ordenanza fiscal y

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1ª planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



de precios públicos municipal vigente, incluidos los plazos de suspensión en los que reglamentariamente proceda el pago.

- f) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares, sociales y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación.
- g) Comunicar las variaciones que se produzcan y que pueda dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio, como por ejemplo: cambios en la unidad de convivencia, en su situación de salud, psicosocial y en sus ingresos económicos .
- h) Comunicar con antelación suficiente cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio en los plazos establecidos en el presente reglamento (ingresos hospitalarios y resto de ausencias del domicilio).
- i) Firmar el contrato asistencial pertinente con el servicio y cumplir sus compromisos, firmados antes del inicio de la prestación del servicio.
- j) Mantener a disposición de los profesionales que reparten la comida todos los medios necesarios en buen estado para que puedan realizar sus funciones en óptimas condiciones.
- k) Mantener a los animales domésticos libres de parásitos y debidamente vacunados para evitar contagios al personal que atiende en el domicilio. Además, mantenerlos fuera de los espacios de trabajo de los profesionales de los servicios de atención domiciliaria.
- l) Mantener las instalaciones, suministros y condiciones de habitabilidad adecuadas para garantizar la prestación del servicio en condiciones de seguridad, orden e higiene óptimas para los profesionales del servicio y de las personas atendidas.
- m) Estar presentes en el domicilio para que pueda prestarse el servicio.
- n) Acudir a las entrevistas o estar presente en el domicilio cuando el personal del servicio les citen.
- o) Estar empadronados en Palma y mantener su residencia efectiva.
- p) Cualquier otra que le sea exigida en la normativa vigente.

2.5. Modalidad de la prestación

2.5.1. Tramitación de las solicitudes; procedimiento de acceso al servicio; cobertura de plazas; modificaciones y bajas en el servicio

La tramitación de la solicitud y valoración del Servicio se hará a través de los trabajadores/as sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales (EPASS; Servicios Sociales Comunitarios Básicos), de las entidades y servicios de atención social o de el ámbito sanitario y de las propias entidades concertadas.

El procedimiento debe iniciarse de oficio o a instancia de parte de acuerdo con el artículo 19 del Reglamento de Servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Palma.

El Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma, validará la solicitud, la documentación presentada, y calculará la capacidad económica correspondiente para fijar la aportación que le corresponde al beneficiario del servicio y resolverá el procedimiento mediante un Decreto que tendrá el contenido previsto en el artículo 21 del Reglamento municipal de servicios de atención domiciliaria que notificará al solicitante.

El Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma determinará las personas que deben ser beneficiarias del servicio, así como la pérdida de la condición de persona usuaria y cualquier otra variación, habiendo la entidad concertada de aceptar a las personas

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



usuarias designadas. También corresponde al Ayuntamiento de Palma gestionar la lista de espera de las personas usuarias del servicio.

Altas

El Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma comunicará la/s entidad/s concertadas las altas en el Servicio, remitiendo la relación de solicitudes estimadas, explicitando los datos de identificación de la persona atendida (nombre y apellidos, dirección donde debe efectuarse la entrega y una segunda dirección de entrega por situaciones de ausencia puntual del domicilio y, en su caso, la persona responsable de servir la comida a la persona atendida o cuidador/a) con indicación de la fecha a partir de la cual se iniciará el servicio de entrega de la comida y especificación del resto de características del Servicio (tipo de servicio y de dieta, frecuencia, aportación económica por día de servicio de la persona atendida, fecha de finalización por casos temporales).

Para aquellas personas atendidas por el Servicio que no dispongan de microondas, la entidad concertada remitirá a un/a técnico/a para comprobar la capacidad eléctrica que tiene la instalación para soportar el nuevo aparato. En caso de conformidad, la empresa informará al responsable municipal para que realice las gestiones pertinentes para que la persona disponga del aparato. Si no fuera posible la instalación de este aparato por dificultades en la infraestructura, se informará a Bienestar Social de la imposibilidad de instalación y de iniciar la prestación del servicio. Asimismo, si es posible la instalación de este aparato, un técnico/a instruirá a la persona atendida o curador/a en el manejo del aparato y en la manipulación de los alimentos para su consumo.

Bajas temporales, definitivas e incidencias

Las bajas del servicio pueden ser temporales o definitivas, tal y como se recoge en el artículo 26 del Reglamento de los servicios de atención domiciliaria del Ayuntamiento de Palma.

Una vez iniciado el Servicio, las entidades concertadas tienen la obligación de comunicar al Ayuntamiento cualquier incidencia que se haya producido respecto del Servicio previsto (baja temporal, bajas definitivas, reinicios; cambios en la frecuencia: reducción de días; cambios en el tipo de servicio: reducción del servicio dado, cambios en la dieta, o cambios de domicilio u otras incidencias que pudieran producirse respecto del uso del Servicio).

Los cambios de frecuencia que supongan un incremento de los días de Servicio, así como los cambios en el tipo de servicio que supongan una ampliación de la cobertura (de sólo comida a servicio completo), para hacerse efectivos tendrán que contar con la aprobación del Técnico municipal responsable.

Las bajas definitivas y temporales del Servicio podrán ser solicitadas por la persona atendida a la entidad concertada.

También se tramitará la baja temporal de Servicio por causas imprevistas o de fuerza mayor (como hospitalizaciones, fallecimiento, ingreso en residencia, etc).

Los motivos de baja del Servicio, será de aplicación lo establecido en el artículo 26 del

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



Reglamento de los servicios de atención domiciliar del Ajuntament de Palma.

En el caso de bajas temporales, el reinicio de la prestación del Servicio será solicitado por la persona atendida en la entidad concertada y se producirá dentro de las 24 horas siguientes a la petición. Este reinicio será comunicado a Bienestar Social una vez que se haya reiniciado efectivamente el Servicio. Se considera nueva solicitud y no reinicio del servicio el alta de la persona que se encontraban en situación de baja definitiva.

Las entidades concertadas semanalmente facilitarán los movimientos de las personas usuarias del servicio: altas, bajas temporales, reinicios, bajas definitivas, modificaciones previamente aprobadas por el Ayuntamiento.

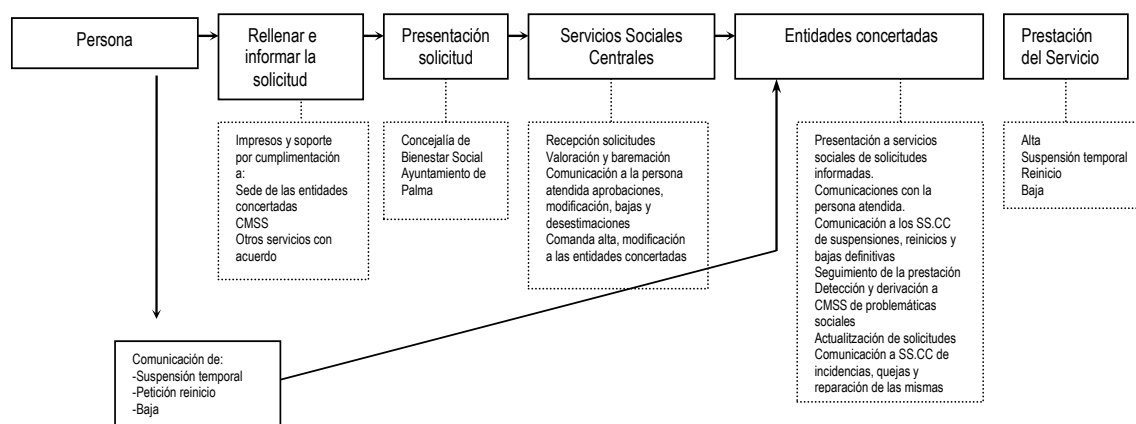
Además, mensualmente, el primer día laboral, facilitarán la liquidación de mes anterior, aportando a Bienestar Social la relación de los usuarios que han sido beneficiarios del servicio, explicitando los números de días que han tenido servicio, tipo de servicio, coste diario y el coste total del mes por cada beneficiario.

Anualmente, el Ayuntamiento revisará los expedientes de las personas usuarias, en cuanto al mantenimiento de los requisitos de acceso y capacidad económica

2.5.2 Seguimiento del servicio

La entidad concertada realizará un seguimiento continuo del servicio prestado consistente en:

- Seguimiento de la prestación ofertada: la entidad concertada realizará un seguimiento diario respecto del servicio dado, registrando tanto las incidencias como las posibles quejas que se hayan podido producir, procediendo a su reparación a la mayor brevedad posible.
- Seguimiento del uso de la prestación por parte de las personas atendidas: la entidad concertada realizará un seguimiento periódico sobre el uso del Servicio por parte de la persona atendida, pudiendo revalorizar la idoneidad del mismo en caso de un mal uso. Estas situaciones serán presentadas a la inspección municipal y en caso de baja del servicio tendrán que contar con su visto bueno.



Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1ª planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



2.5.3. Precio y participación económica de las personas beneficiarias del Servicio

Las personas usuarias participarán en la financiación del servicio según su capacidad económica y el coste del servicio, de acuerdo con la normativa municipal vigente (la Ordenanza Reguladora por prestación de servicios y realización de actividades de acción social) sobre la determinación de la capacidad económica y la participación en los costes, y en su caso, de la reducción del precio público establecido en la propia Ordenanza.

Corresponde al Ayuntamiento de Palma el cobro del copago que debe abonar cada persona usuaria mensualmente como precio público establecida de conformidad con su capacidad económica y con los servicios de comida prestada. El importe mensual del servicio será recaudado dentro del mes siguiente al de cada mensualidad vencida.

2.5.4. Calendario

El servicio cubrirá todos los días del año y se adaptará a las necesidades de las personas atendidas, pudiendo cubrir todos o determinados días de la semana.

2.5.5. Tipo de servicio y distribución

El Servicio se ofrecerá en diferentes modalidades:

- Completo (comida y cena), sólo comida (sin cena) o sólo cena (sin comida). En las tres modalidades se proporcionará 2 litros de leche semanales.
- Con frecuencia diaria o por días concretos de la semana.
- Temporal, durante un período delimitado (con fecha de inicio y final explícitas), o con carácter permanente y sujeto a actualizaciones periódicas.

A las personas usuarias se les entregará en su domicilio las comidas durante el período que se encuentren de alta en el Servicio. El reparto de la comida se realizará los días:

- Lunes, martes, jueves y sábados, con entrega en estos días, a excepción del lunes, del menú del día siguiente (miércoles, viernes y domingo). El horario de reparto en los domicilios se realizará entre las 8.30 h y las 14.00 h. La entidad concertada ejecutora del servicio comunicará a cada persona dada la hora aproximada de entrega de la comida en su domicilio, esta hora se determinará de conformidad con la ubicación que ocupa el domicilio dentro de la ruta de distribución que se sigue. Las entidades concertadas dispondrán de las medidas y medios necesarios para asegurar este compromiso.

El personal de reparto deberá presentarse en el domicilio de la persona atendida convenientemente uniformado y con la correspondiente acreditación, que se exhibirá en lugar visible.

La distribución se realizará en los envases y embalaje ajustados a la normativa vigente;



respetando las condiciones legales establecidas relativas al envasado, etiquetado y condiciones de transporte de comidas preparadas.

El repartidor instruirá a la persona atendida, o a su curador, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos para su consumo. Además, se encargará de guardar los envases en el nevero, retirar las comidas caducadas y revisar la temperatura del frigorífico. Igualmente, informará y asesorará a las personas atendidas en aquellas cuestiones y dudas que presenten respecto al Servicio.

Como forma de facilitar el Servicio a las personas con dificultades de movilidad, la entidad concertada podrá custodiar claves de la entrada del edificio cuando éste no cuente con portero automático. Igualmente podrá custodiar la llave del domicilio de la persona atendida, a petición de éste, en aquellos casos en los que éste tenga grandes dificultades de movilidad para acudir a la puerta o, por dificultades de sordera, no pueda oír el timbre.

En casos de ausencia ocasional del domicilio, la entrega se realizará en el lugar determinado por la persona atendida en su solicitud de admisión, siendo este lugar, en todo caso, un domicilio cercano o contiguo al de la persona atendida. No podrá hacerse uso de este segundo domicilio de entrega de forma habitual o continuada.

En caso de que no se pudiera efectuar la entrega en este segundo domicilio, la entidad prestamista del servicio no tendría la obligación de efectuar la entrega correspondiente en ese día, manteniendo en todo caso el derecho a la facturación y cobro por la realización de esta prestación.

En caso de que se puedan producir incidencias respecto al producto que debe recibir cada persona atendida, como la falta total o de alguna parte del menú, la entrega fuera del recipiente prescrito o de algún producto que la persona atendida pudiera recibir en el domicilio en malas condiciones, la empresa reparará su no conformidad antes de las 15 horas del mismo día que se han producido.

2.5.5. Menús

Las comidas tendrán que tener las garantías necesarias a nivel sanitario, nutritivo y dietético y tendrán que ser adecuados a la edad y al estado de las personas beneficiarias.

Durante la primera quincena del mes, la entidad prestamista del servicio presentará a Bienestar Social los menús que se suministrarán para las diferentes dietas a lo largo del mes siguiente. En caso de que Bienestar Social haya dado conformidad a los menús propuestos, la empresa comunicará a las personas atendidas, dentro de la última semana del mes anterior a su implementación, de los menús que se suministrarán.

Se tendrá especial mención en facilitar la información sobre alérgenos dado que todos los menús deben cumplir con el Reglamento europeo 1169/2011 sobre información al consumidor, así como, el Real decreto 126/2015, de 27 de febrero, relativo a la información de alimentos que se presentan sin envasar.

La entidad prestamista del servicio deberá prestar especial atención a las posibles alergias

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



alimentarias declaradas a los preceptivos informes médicos que deben presentarse para obtener la condición de persona beneficiaria del servicio. En caso de incumplimiento de las recomendaciones médicas incluidas en el informe médico, la empresa concertada es la responsable ante posibles responsabilidades judiciales y/o económicas.

a) Requisitos y características

Los menús deberán ajustarse a:

- Las necesidades energéticas de las personas mayores.
- Las necesidades de macronutrientes y micronutrientes.
- Necesidades de agua y fibra.
- Raciones dietéticas recomendadas.
- Equilibrio alimenticio.

La alimentación de las personas atendidas debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser completa y variada.
- Tener una presentación atractiva.
- Ser variada adaptándose a las necesidades de las personas atendidas.
- Estar convenientemente realizada y condimentada.
- Dieta basada en cocina tradicional y adaptada a la época del año.
- Menús especiales para fechas señaladas.

Características de la dieta basal o normal:

El servicio completo de la dieta basal, comida y cena, tendrá un aporte calórico de entre 1080 y 1200 kcal. Esta aportación, dado que en el caso de las personas mayores oscila entre 1.800 y 2.000 kcal. y supone el 60% del volumen energético diario total (VET), distribuyéndose en un 30-35% de este porcentaje en el almuerzo y en un 20-25% en la cena.

Los principios inmediatos deberán distribuirse de la siguiente forma:

Proteínas	15-17% del valor calórico
Grasas	<30% del valor calórico (*)
Hidratos de carbono	45-65% del valor calórico
(*) Las grasas saturadas representarán siempre menos del 10% del valor calórico	

- Composición de los menús

La composición de los menús será la siguiente:

- Almuerzo: primer plato, segundo plato, pan y postre.
- Cena: primer y segundo plato, o plato único, pan y postre.
- 2 litros de leche por semana.



Estos menús se ajustarán al siguiente esquema semanal:

Alimentos	Frecuencia
Carnes	2-4 veces / semana
Peces	3-4 veces / semana
Huevos	No más de 3 /semana
Lácteos	1-2 raciones día
Legumbres	2-3 veces / semana
Cereales, derivados i patatas	3-4 raciones día
Verduras i hortalizas	2-3 raciones día: cocidas
Frutas	1-2 raciones / día

- Cantidades por ración

Les quantitats mínimes per ració seran les següents:

ALIMENTOS	1 RACIÓN EQUIVALE A: (peso en crudo)
Legumbres	60 gr
Arroz	40-50gr
Pasta	50-70 gr
Patatas	200gr como plato principal
Pan	40-50 gr
Carne: Roja Blanca	100-125 gr 125-150 gr
Pescado	125-150 gr
Lácteos: Leche Yogur Queso fresco Queso semi	200 ml (1 vaso) 125 g (1 unidad) 60-80 gr 20-40 gr
Verduras	150-200 g
Frutas	130-150 g
Grasas: Aceite de oliva /girasol Mantequilla/margarina	20 g (2 cucharadas soperas) 10g (1 cucharada sopera)

Desde Bienestar Social se recomienda utilizar los siguientes ingredientes en la elaboración de los menús que componen la dieta de cada una de las personas usuarias:

*Verduras a escoger entre: zanahoria, puerros, judías verdes, espinacas, espárragos, coliflor, berenjenas, pimientos, alcachofas, coles, coles de bruselas, acelgas, champiñones, calabacín, tomate, remolacha y nabos.

*Legumbres a escoger entre: lentejas, garbanzos, judía blanca, guisantes y habas tiernas.

Àrea de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



*Pescados a escoger entre: rape, lubina, merluza, rodaballo, lenguado, trucha, bacalao fresco, emperador, sardinas, bonito, sepia, calamares, mejillones y gambas.

Carnes a escoger entre: pollo, pavo, ternera, cordero y cerdo (magro).

Frutas a escoger entre: melón, naranja, mandarina, sandía, fresas, melocotón, ciruelas, cerezas, pera, manzana, plátanos, albaricoques, nectarinas, kiwis, chirimoyas y membrillos.

Lácteos a escoger entre: queso, queso tierno, requesón, yogur, flan, natillas, cuajada, pudín, crema.

Sin embargo, las entidades concertadas ejecutoras del servicio podrán realizar menús con otros ingredientes, siempre y cuando la elaboración y distribución de estos menús sea aprobada previamente por la administración.

- Manual de dietas. Fichas técnicas y dietéticas. Código de dietas.

Las empresas que se presenten a la concertación tendrán que presentar un Manual de Dietas que incluirá tanto la información relativa a los platos – mediante fichas técnicas 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 la misma.

La ficha de elaboración de los platos debe recoger la información relativa a la forma de preparar, elaborar, distribuir y servir un plato, especificando:

- Nombre del plato.
- Número de raciones por las que está programado.
- Ingredientes o componentes del plato.
- Procedencia de cada uno de los ingredientes.
- Especificación, para cada uno de los ingredientes y según la catalogación del Real Decreto 367/2005, de si se trata de productos frescos y perecederos o de otro tipo de producto.
- Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
- Características organolépticas del plato.
- Información sobre alérgenos, de conformidad con el Reglamento Europeo 1169/2011 sobre información al consumidor y con el Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, relativo a la información de alimentos que se presentan sin envasar.

La **ficha dietética** presenta el análisis nutricional del plato y debe incluir los siguientes datos:

- Calibración del plato.
- Comparación de la aportación calórica y de los nutrientes con las ingestas diarias recomendadas.

Además, el manual deberá incluir **un código de dietas** que recogerá la descripción detallada

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



de cada una de ellas. El apartado incluirá los siguientes puntos:

- Nombre de la dieta.
- Indicaciones: relación de patologías en las que se puede aplicar la dieta.
- Características: fórmula dietética, características físicas, características químicas, alimentos de la dieta (alimentos permitidos, alimentos a evitar y técnicas culinarias recomendadas).

Todas las dietas se facilitarán bajo prescripción médica, ofreciéndose concretamente las siguientes:

1. Dieta basal: dieta variada y equilibrada, hipocalórica e hiposódica, adaptada a las personas mayores.
2. Dieta diabética: dieta basal entre 1080 y 1200 Kcal (almuerzo y cena). Se controlarán los hidratos de carbono de absorción lenta y se eliminarán los hidratos de carbono de absorción rápida.
3. Dieta celíaca: sin cereales que contengan gluten y derivado de éstos.
4. Dieta triturada: dieta variada y equilibrada para personas que requieran una textura triturada.
5. Dieta sin legumbres: dieta basal, con eliminación de los farináceos del tipo de las leguminosas.
6. Dieta sin cerdo: dieta basal, con eliminación del cerdo.
7. Dieta alergia al pescado o marisco; que no contendrá estos ingredientes, ningún tipo de pescado y marisco.
8. Dieta astringente, que tendrá la duración estipulada por los profesionales médicos.
9. Dieta ovo-lactovegetariana: limita los alimentos de origen animal.
10. Dieta fácil masticación o blanda: dieta basal pero suprimiendo los alimentos de consistencia dura y sustituyéndolos por otros de consistencia más blanda.
11. Dieta rica en fibra/laxante: rica en fibra con alimentos que facilitan el tráfico intestinal.
12. Dieta sin lactosa: dieta basal pero introduciendo alimentos sin lactosa.
13. Dieta hepatobiliar: dieta basal con bajo contenido en fibra alimentaria y sacarosa.
14. Dieta protección renal: dieta basal en restricción del potasio, sodio y fósforo.
15. Dieta de protección gástrica: supresión de los alimentos irritantes de la mucosa gástrica, sin especias ni condimentos fuertes y cocciones sencillas.

- Calidad de los productos. Garantía de calidad higiénico-sanitaria. Control de calidad

Todas las materias primas y productos servidos por la empresa que resulte concertada estarán sujetas a la normativa legal y al código alimentario español.

Los proveedores de materias primas y los productos deben estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose a la empresa concertada de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas, su conservación, manipulación, elaboración de la comida, envasado, etiquetado, explicitación de las fechas de elaboración y caducidad, transporte y distribución se efectuará cumpliendo la normativa vigente aplicable por la comida elaborada transportada.

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1ª planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



La entidad concertada deberá presentar una Memoria en la que indique la descripción de cada materia prima, su calidad, unidad de medida, marca o marcas, así como aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el código alimentario español y la normativa complementaria; además será necesario garantizar un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los alimentos y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. Los víveres serán de calidad extra o primera. Además, en un porcentaje mínimo del 50%, los alimentos con los que se preparen los menús serán productos frescos y, en una proporción no inferior al 30%, procederán del ámbito de Mallorca.

Los productos envasados tendrán que 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.

La entidad concertada cumplirá las normas generales destinadas a los operadores de las empresas alimentarias en materia de higiene de los productos, recogidas en el reglamento CE N° 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios. También cumplirá las normas específicas aplicables a su actividad, recogidas en el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene, elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas. Igualmente estarán sujetos al cumplimiento de las mencionadas normas, todo el personal de las entidades concertadas que tenga contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, suministro y servicio.

En relación a la manipulación de los alimentos, el personal tendrá la formación necesaria para cumplir con las prescripciones del Reglamento (CE) 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, que establece las normas generales en lo relativo a la seguridad e higiene de los productos alimenticios, y del resto toda la normativa de aplicación existente al respecto. Por eso, este personal deberá contar con la certificación, u otro documento suficientemente acreditativo, de la formación recibida en este ámbito.

Se exige el desarrollo, aplicación y mantenimiento de un procedimiento permanente de autocontrol sanitario basado en los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) que incluya planes de prerrequisitos de higiene y trazabilidad de puntos de control críticos.

La entidad concertada del servicio deberá poner en funcionamiento los mecanismos para garantizar la calidad del Servicio, se exige la realización periódica de controles (referidos a la calidad alimentaria, a los menús, a los procedimientos empleados y al grado de satisfacción de los beneficiarios) por parte de una empresa especializada externa, que deberá realizar la empresa concertada. La entidad concertada deberá entregar a la administración, copia autenticada de cada uno de los informes de control realizados por dicha empresa.

La entidad concertada llevará un registro de incidencias y quejas referidas a calidad, así como la atención y respuesta dada a las mismas, comunicando mensualmente su contenido a Bienestar Social. Este registro estará en todo momento a disposición de ser consultado por el

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)
07002 Palma de Mallorca.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



Ayuntamiento.

Además, deberá poner en conocimiento de Bienestar Social cualquier anomalía higiénico-sanitaria que detecte lo antes posible, incluyendo las producidas en los domicilios.

Las entidades que se presenten a la presente concertación tendrán que elaborar una Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos dirigida a las personas atendidas.

Las bandejas alimentarias que contienen la comida tendrán que ser compostables, en el caso de que sean recipientes de un solo uso, de acuerdo con el artículo 23 c) de la Ley 8/2019 de 19 de febrero de residuos y suelos contaminados de las Illes Balears *“No se permitirá la venta, distribución y uso de platos, cubiertos, vasos, tazas y bandejas alimentarias desechables, hechos de plástico, que no entren dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 94/ 62/CE relativa a envases y residuos de envases, salvo los que sean compostables”*.

Los contenedores para el transporte y distribución de comida serán higienizados con métodos físico-mecánicos, que aseguren su correcta limpieza y desinfección.

Las temperaturas de conservación, transporte y distribución de las comidas tendrán que mantenerse por debajo de 4°C. El transporte de la comida, para su distribución en los domicilios, se realizará con los vehículos adecuados para no romper la cadena de frío, manteniendo en todo momento esta temperatura.

El Ayuntamiento de Palma 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.

Las entidades que presten este servicio podrán ser objeto de inspecciones aleatorias por parte del Departamento de Sanidad Municipal y/u otra institución pública de sanidad para verificar si se cumplen los requisitos y características dirigidas a la prevención de los riesgos laborales.

3. Recursos humanos y materiales. Composición del servicio y funciones del equipo

3.1 Recursos humanos

- a) 12 conductores (28 horas semanales de jornada)

Se contará con dos conductores por ruta.

Funciones:

- Provisión y distribución de los menús
- Conocer y respetar la normativa de circulación
- Conocer el funcionamiento del sistema de transporte de alimentos en frío
- Uso y aplicación correcta del programa custodia de claves
- Comprobación existencia equipamiento electrodomésticos necesario (nevera y

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



- microondas) en el domicilio del usuario
 - Provisión, si es necesario, de microondas, en el domicilio en régimen de depósito
 - Instrucción a los usuarios en el manejo de microondas y manipulación de alimentos
 - Depósito de la comida dentro del nevero del/de las usuarios/as y control de la comida no consumida
 - Seguimiento de las personas usuarias, mediante el trato personalizado que fomente su confianza
 - Colaboración con los/las trabajadores/as sociales para garantizar un servicio de proximidad
 - Comunicar cualquier incidencia relacionada con las personas usuarias y el servicio a proporcionar
 - Cumplimiento de la normativa de confidencialidad en la incorporación de nuevos domicilios o bajas
 - Diseño de rutas y adecuación de las mismas a la incorporación de nuevos domicilios o bajas
 - Mantenimiento y limpieza de la flota de vehículos de reparto
 - Conocimientos de los riesgos laborales y cumplimiento de las medidas de prevención
 - Conocer y aplicar el sistema de gestión integrado de calidad del servicio
 - Conocimiento y práctica de los protocolos e instrucciones técnicas del servicio
 - Conocer los aspectos ambientales significativos aplicables a su actividad
- b) 1 coordinador a jornada completa

Categoría profesional: Diploma o Grado de Trabajo Social

Funciones:

- Elaboración, implementación, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión integrado
- Selección y gestión personal laboral
- Reuniones de coordinación con los conductores los días de reparto
- Reuniones de seguimiento y supervisión
- Reuniones con periodicidad mensual con el técnico asignado por el Ayuntamiento
- Reuniones con periodicidad bimensual con el/la responsable de calidad del proveedor encargado de la elaboración de la comida
- Coordinación con oficina técnica y Departamento de Prevención de riesgos laborales
- Supervisión de la gestión de los vehículos de reparto
- Aprovisionamiento de materiales de seguridad vial y prevención de riesgos laborales
- Apoyo en la documentación del sistema
- Cumplimiento de la normativa de confidencialidad de datos de caracteres personal
- Elaboración de memorias técnicas y de calidad
- Conocer y actuar según protocolo de urgencias e instrucciones de emergencias ambientales cuando sea necesario
- Conocimiento de los riesgos laborales y cumplimiento de las medidas de prevención
- Conocer y aplicar el sistema de gestión integrado de calidad del servicio
- Conocimiento y práctica de los protocolos e instrucciones técnicas del servicio
- Conocer los aspectos ambientales significativos aplicables a su actividad

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)
07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



- c) 2 Trabajadores o trabajadoras Sociales, uno de ellos a jornada completa y el otro a media jornada

Funciones:

- Información y/u orientación a los/as ciudadanos/as interesados/das en el Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social
- Solicitud y tramitación del servicio
- Información y asesoramiento a los/as usuarios/as en materia social
- Incorporación de nuevas altas de usuarios/as en materia social
- Incorporación de nuevas altas de usuarios/as en el programa informático
- Creación expedientes de usuarios/as
- Presentación en el domicilio del Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social previo al inicio del servicio
- Recepción de altas y bajas de usuarios/as
- Apoyo a los/las conductores/as durante el transcurso de la entrega de la comida a domicilio
- Atención telefónica de incidencias con usuarios/as
- Visitas domiciliarias de seguimiento, orientación y asesoramiento a los/as usuarios/as y familiares
- Revisión anual de las condiciones del servicio, a petición de la persona usuaria, para valorar la necesidad de mantener o no el servicio o modificar las características del mismo
- Coordinación con profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros de Salud y recursos externos.

- d) 2 auxiliares administrativos, uno de ellos a jornada completa y el otro a media jornada

Funciones:

- Atención telefónica o presencial de las personas usuarias
- Acogida, anotación de bajas temporales y reinicios, cambios de características, preparación documentación nuevos usuarios, control recibidos impagados, control de plazo bajas usuarios, pedidos semanales de los equipamientos, enviar pedidos proveedor, etc
- Control de los menús: revisión, recuento, preparación de menús por ruta, pedidos semanales, copias de los menús mensuales, petición copistería, etc
- Tareas administrativas generales: Archivo de documentación y otras tareas administrativas
- Apoyo en la preparación de documentación para concursos
- Control de los pedidos en la empresa encargada de la elaboración de los menús
- Control de la facturación, emisión de recibos, control recibos de impagados del Ayuntamiento, subidas IPC, etc
- Apoyo a la gestión de la satisfacción de los usuarios: introducción de resultados, registro de incidencias telefónicas o de los terminales móviles, etc
- Apoyo a las rutas y repartidores
- Archivo de documentación y otras tareas administrativas

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)
07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



En el proyecto técnico que se presente deberá explicitarse la existencia de este personal, determinándose que cumplen las categorías profesionales solicitadas. Asimismo, se especificarán las funciones que desarrollará el equipo del servicio para llevar a cabo las actividades de coordinación y gestión del Servicio, elaboración y distribución de los menús.

La entidad prestamista se hará cargo con exclusiva y con total indemnidad por la Administración, de todo el personal que emplee en la ejecución del concierto, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente en cuanto a accidentes laborales 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.

La entidad prestamista queda obligada a acreditar, siempre que sea requerido por este motivo, el cumplimiento de las obligaciones antes mencionadas mediante exhibición de la correspondiente documentación.

La entidad prestamista del servicio debe asumir:

- a) La selección y gestión del personal (cobertura del servicio, bajas, vacaciones, incidencias, etc.).
- b) La entidad prestamista del servicio es la responsable del cumplimiento de las obligaciones en materia de legislación laboral, seguridad social y fiscal, sanitarias y de prevención de riesgos laborales y tributarios, con independencia de las facultades de control e inspección que legalmente correspondan al Ayuntamiento de Palma.
- c) La dotación del personal suficiente y necesario especificado en los presentes pliegos de concertación. La entidad concertada se compromete a mantener durante la vigencia del concierto la plantilla de personal necesaria para la adecuada atención a los usuarios y el correcto funcionamiento del servicio. Asimismo, se obliga a cubrir las ausencias de personal, de forma que se mantengan permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada
- d) La formación continuada, la supervisión y el apoyo técnico al personal que garantice la calidad en la prestación. En el caso de personal con discapacidad, debe disponer de puestos de trabajo adecuadamente adaptados, con cumplimiento de la normativa pertinente.

3.2. Recursos materiales

La/s entidad/es con las que se concierte el Servicio dispondrán de la unidad logística para la elaboración y distribución de las comidas, las cuales tendrán que reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.

El transporte y distribución de la comida deberá realizarse mediante vehículos que permitan garantizar la correcta conservación de los alimentos (en todo momento una temperatura < 4°C).

La entidad prestamista del servicio, en su caso, tendrán que disponer de sede en Palma.

En el proyecto técnico que presente la entidad presentadora del servicio se tendrán que detallar todos los recursos que se dispongan para el desarrollo de este Servicio.

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)
07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



4. Número de plazas concertadas-menús y distribución territorial

Se tiene previsión de concertar hasta 176.384 menús durante el periodo de ejecución del concierto, de conformidad con la siguiente distribución:

Completo: 108.283 menús (a 10,20 €/menú, IVA excluido).

Almuerzo: 66.016 menús (a 7,49 €/menú, IVA excluido).

Cena: 2.085 menús (a 5,84 €/menú, IVA excluido).

Dentro del precio menú se contempla el coste del personal adscrito al servicio (con inclusión de los gastos sociales) y el resto de gastos indirectos y de ejecución.

5. Proyecto técnico

El proyecto técnico es la herramienta metodológica básica de referencia de intervención social que permite determinar el objeto de intervención, priorizar y operativizar objetivos y acciones y evaluar sus resultados. Por este motivo y con el objetivo de garantizar la adecuación de la prestación del servicio a las necesidades de Bienestar Social, se considera fundamental que las entidades que se presenten a la concertación adjunten un proyecto técnico. Éste debe contener:

- Dotación de personal y horarios.
- Funciones y organigrama.
- Programación del Servicio.
- Fase de implementación.
- Horarios y calendario.
- Rutas de distribución.
- Criterios de elaboración de menús. Dietas que se ofrecen.
- Manual de dietas. Fichas técnicas de elaboración y fichas dietéticas. Código de dietas.
- Programación y rotación de los menús.
- Control de calidad.
- Protocolo de instrucción en la manipulación de los alimentos para las personas atendidas.
- Descripción de equipamientos y recursos humanos, materiales y económicos.
- Descripción del tipo de bandeja alimenticia que se utilizará.
- Sistema de registro.
- Regulaciones del equipo.
- Difusión e identificación del servicio.
- Gestión económica.
- Coordinación con la inspección del servicio.
- Mejoras del servicio.
- Protocolo de atención social con personas mayores y personas con discapacidad.

6. Facturación. Control, seguimiento y evaluación del servicio

El control y seguimiento del concierto corre a cargo del Servicio de Bienestar Social del

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



Ayuntamiento de Palma.

La entidad prestamista del servicio debe facilitar toda la información relativa a los servicios prestados que solicite Bienestar Social, garantizando de esta forma el control de ejecución y su calidad.

Así, informará puntualmente y por escrito a la Concejalía de Cultura y Bienestar Social de todas las incidencias del Servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la calidad y uso del servicio.

La entidad concertada, además, designará a un representante que será el responsable de la coordinación general del servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder ante cualquier incidencia en relación con el desarrollo del concierto.

Para hacer efectivo el seguimiento, la entidad elaborará, con una periodicidad mensual, un informe de actividad del servicio realizado en el mes anterior (liquidación) y, de acuerdo con los datos solicitados por Bienestar Social, elaborará una memoria anual del perfil usuarios y de calidad. En relación con la memoria anual, ésta se presentará dentro de los diez primeros días del mes de febrero de cada año, a excepción de la memoria final del servicio concertado, que deberá presentarse en el mes posterior a la finalización definitiva del concierto.

La entidad prestamista del servicio debe presentar mensualmente, dentro de los primeros 5 días del mes siguiente al período al que corresponde la liquidación:

- Informe de actividad en este documento figurará necesariamente la relación nominal de los usuarios atendidos durante el mes de facturación, los días de servicio, tipos de servicio en cada uno de ellos y los casos de altas y bajas con fecha de inicio o de finalización.
- Factura del mes en la que se debe detallar el número de servicios y tipos de servicio (completo, sólo comida, sólo cena) efectuados a lo largo del mes.

7. Obligaciones de las partes

7.1. Obligaciones de la entidad prestadora del servicio:

1. Asegurar la calidad técnica de la prestación del servicio, que debe llevar a cabo con la organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar la prestación objeto del concierto, con la debida calidad y eficacia.
2. Garantizar el funcionamiento y la continuidad del servicio, de conformidad con las condiciones establecidas en este Pliego y en el de condiciones administrativas.
3. Respetar y cumplir los procesos de planificación, ejecución y evaluación del servicio marcados por Bienestar Social.
4. Adecuar, en relación a la prestación del servicio, su actividad en toda la normativa vigente y las diferentes instrucciones que emita el Ayuntamiento de Palma.

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1ª planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



5. Garantizar la prestación óptima del servicio y la atención a las personas usuarias de acuerdo con la valoración social realizada por Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

6. Contar durante la ejecución del concierto con personal necesario, el cual debe cumplir los requisitos de titulación o capacitación profesional, que permita prestar adecuadamente el servicio. Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad prestamista del servicio, que tiene todos los derechos y deberes inherentes a la calidad de patrón y debe cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales. A su vez, debe respetar todas las normas y condiciones establecidas mediante negociación colectiva que sean de aplicación al personal que presta el servicio.

7. Garantizar la cobertura diligente de las bajas que se puedan producir, evitando cambios innecesarios en el servicio y garantizando la máxima estabilidad del personal que le presta para minimizar los efectos que los cambios, las rotaciones y las sustituciones puedan suponer para las personas usuarias. Los períodos de vacaciones y los permisos del personal de la entidad prestadora del servicio de acuerdo con los convenios laborales no eximen del cumplimiento de su prestación de los servicios. En caso de enfermedad, el plazo máximo para realizar la sustitución es de 24 horas. En caso de sustitución, la entidad prestadora del servicio debe facilitar al personal sustituto los datos de la persona usuaria y toda la información necesaria para garantizar el servicio.

8. Garantizar una respuesta, en el plazo máximo de siete días naturales, a las demandas de alta de atención a nuevas personas usuarias que se realicen desde Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

9. Presentar puntualmente la información y los datos solicitados por Bienestar Social.

10. Garantizar el uso de instrumentos de gestión informática compatibles con los sistemas informáticos utilizados por Bienestar Social en ejecución del Servicio. La entidad prestamista estará obligada a registrar en tiempo real en la aplicación informática o soportes que determine el Área de Cultura y Bienestar Social, en su caso.

11. Garantizar los mecanismos necesarios para hacer efectiva la coordinación contemplada en el concierto.

12. Informar de los cambios que se produzcan en la situación y el estado de la persona usuaria que afecten a la atención de sus necesidades.

13. Comunicar las bajas, incidencias o quejas que se produzcan entre las personas usuarias del servicio por cualquier motivo. Estos mecanismos de comunicación serán establecidos por Bienestar Social de la forma que lo considere más adecuada.

14. Apoyar a Bienestar Social con las personas usuarias que se les debe comunicar incidencias y/o requerimientos respecto del servicio.

15. Facilitar la comprobación e inspección de la materialización y calidad de los servicios prestados (y la documentación relacionada) con los medios que Bienestar Social considere

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



oportunos.

16. Llevar a cabo las funciones de formación, supervisión y soporte técnico del personal propio. La entidad prestamista del servicio deberá organizar, a su cargo, la oferta de formación anual por el personal del servicio relacionada con el modelo de atención centrado con la persona (MACP) y otra formación propia del servicio por los diferentes perfiles profesionales.

17. Asumir la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio y de los daños que el personal pueda sufrir u ocasionar por cualquier causa en el domicilio de las personas usuarias y, por tanto, disponer de un seguro para cubrir la responsabilidad civil. Igualmente, es responsable de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos que denuncie ante la autoridad competente la persona usuaria afectada. La entidad prestamista del servicio garantizará la defensa jurídica de sus trabajadores contra las denuncias que se produzcan por estos hechos, sin perjuicio de las actuaciones que puedan derivarse, en caso de que se prueben los hechos denunciados.

18. Velar por que el personal no asuma la percepción de cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica de las personas usuarias. La entidad prestamista del servicio es responsable de este cumplimiento.

19 Adoptar las medidas necesarias y establecer las de contratación laboral que favorezcan la permanencia del personal, a efectos de garantizar la continuidad del servicio y evitar la rotación de acuerdo con la normativa laboral.

20. Garantizar el contacto de la persona usuaria y/o familia con la entidad prestamista del servicio o de la entidad prestamista del servicio con la persona usuaria para facilitar un flujo adecuado de la información o de cualquier incidencia que pueda afectar al servicio.

21. Informar a Bienestar Social de cualquier actuación que involucre a las personas usuarias y que se encuentre fuera de las condiciones establecidas previamente en este Pliego de condiciones o en cualquier otro documento similar.

22. Garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención, formación, medidas y evaluación de riesgos laborales, disponiendo de un plan de prevención y una persona responsable de la coordinación en esta materia. Concretamente, las empresas o entidades interesadas tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Servicio de prevención y evaluaciones de riesgos. Acreditar disponer de servicio de prevención de riesgos laborales (u otras alternativas que permite la normativa vigente) y haber realizado la evaluación de riesgos en sus centros de trabajo, así como la evaluación de los riesgos de los trabajos a realizar.

- Herramientas, equipos, productos y materias. Relación del tipo de herramientas, equipos, productos y materias que se utilizan en su trabajo, información de los riesgos intrínsecos y acreditación de las homologaciones y las fichas de seguridad correspondientes. Herramientas, equipos, productos y materias serán adecuados al trabajo que deba realizarse, seguros, y se encontrarán en correcto estado de acuerdo con la normativa que les sea de aplicación.

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica



- Formación del personal. Relación nominal del personal y acreditación de su formación en la utilización de las herramientas, equipos, productos y materias citados en el párrafo anterior. También deberá acreditarse la formación en prevención de riesgos laborales de sus trabajadores y en la utilización de los equipos de protección colectiva e individual.

- Precauciones, medidas de prevención y equipos de protección individual. Informar de las precauciones, medidas de prevención y equipos de protección individual que deban adoptarse para la utilización de las herramientas, equipos, productos y materias primas. La entidad concertada deberá suministrar a sus trabajadores y trabajadoras los equipos de protección individual y garantizar y velar por su correcto mantenimiento, eficacia y buen uso.

- Instrucciones, procedimientos de trabajo y estudios de seguridad. Poner en conocimiento de este Ayuntamiento las instrucciones y procedimientos de trabajo proporcionados a sus trabajadores sobre los trabajos que hayan resultado contratados. Si la entidad o empresa realiza actividades tratadas en el RD 1627/97 sobre obras de construcción deberá presentar los correspondientes estudios de seguridad especificados en el RD.

- Responsable coordinador de seguridad. Disponer de un responsable de la coordinación en materia de prevención con el Ayuntamiento. Si la empresa realiza actividades previstas en el RD 1627/97, sobre obras de construcción, este responsable coincidirá con el coordinador señalado en dicho RD.

- Vigilancia de la salud-controles del estado de salud. Acreditar para cada uno de los trabajadores que tengan que trabajar con el Ayuntamiento la práctica de los controles del estado de salud y la idoneidad de éste para la labor que deba desarrollarse, de acuerdo con los artículos 22, 25 y 26 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- Evaluaciones e inspecciones de seguridad. Deberá comunicar los resultados de las evaluaciones y las inspecciones de seguridad realizadas durante el tiempo de la ejecución del concierto.

23. Elaborar las memorias técnicas especificadas en estos pliegos.

7.2. Obligaciones del Ayuntamiento como titular del servicio

1. Garantizar los derechos de las personas atendidas.

2. Garantizar la autonomía de gestión de la entidad prestamista del servicio en los márgenes de las condiciones que define este Pliego de condiciones.

3. Suministrar toda la información y la documentación necesaria sobre las personas usuarias, cumplimentada debidamente para que se pueda iniciar el servicio. Se enviará la documentación aportada con la solicitud de Servicio, la fecha de inicio, las características del servicio por ser alta (tipo de servicio, frecuencia, dieta, temporalidad y cuantía económica a aportar/por día de servicio).

4. Poner en conocimiento de la entidad prestamista del servicio cualquier cuestión relativa a la

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



persona usuaria que pueda implicar la adopción de medidas preventivas, especialmente en supuestos de enfermedades infecciosas o contagiosas, enfermedades mentales o drogodependencias.

5. Informar con diligencia de las modificaciones en relación con los circuitos y criterios de trabajo que afecten a la prestación del servicio.

6. Elaboración del fichero mensual para poder proceder al cobro a las personas usuarias que les corresponde realizar aportación mensualmente como precio público, establecido de conformidad con la Ordenanza municipal de precios Públicos según su capacidad económica y con los servicios de comida prestados.

8. Titularidad y difusión del servicio

La representación externa, a efectos de la relación con entidades, instituciones, medios de comunicación, etc., corresponde al Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

Toda la información del Servicio es propiedad municipal y no podrá utilizarse sin la autorización expresa del Ayuntamiento.

El logotipo que se utilice para la identificación y difusión del Servicio será siempre en primer término el municipal, con la aprobación del Gabinete de imagen del Ayuntamiento y el responsable del concierto. También podrá figurar en una escala inferior el logotipo de la empresa que gestiona el Servicio. Deberán contar con el logotipo municipal los documentos que elabore el Servicio (cartas, comunicaciones, memorias, etc.), el vestuario y las tarjetas identificativas de los repartidores de los menús, las furgonetas de reparto, las bolsas empleadas y cualquier otro soporte visible para el público o por los beneficiarios del Servicio.

El local empleado deberá contar con un distintivo claro del Servicio y su dependencia municipal, tanto en el acceso exterior como interior, de tamaños no inferiores a 80x40 cms.

Las líneas telefónicas a disposición de las personas atendidas por los contactos con la empresa serán de uso exclusivo de este Servicio, identificándose en todas las llamadas como “Servicio de reparto de comida a domicilio y apoyo social”.

La entidad concertada participará en espacios de divulgación del Servicio a requerimiento municipal. En toda la divulgación constará que se trata de un servicio del Área de Cultura y Bienestar Social del Ajuntament de Palma.

9. Confidencialidad y protección de datos de carácter personal

En el supuesto de que la ejecución del concierto requiera el acceso a ficheros que contengan datos de carácter personal, las entidades concertadas quedarán obligadas al cumplimiento de todo lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas, la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y por el

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

De conformidad con lo establecido en la disposición Adicional vigesimo quinta de la LCSP y en virtud de la mencionada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, los datos obtenidos por la Órgano responsable del concierto serán utilizadas exclusivamente para el desarrollo del procedimiento administrativo y, en el caso de la concertada, para la gestión de las prestaciones del concierto. Este hecho incluye el envío de todo tipo de comunicaciones informativas derivadas de los sucesivos trámites que pudieran derivarse del procedimiento de concertación.

A efectos de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, las entidades concertadas, como encargadas de los datos personales a los que pueda tener acceso en la ejecución del concierto, únicamente tratarán las mismas de conformidad con las instrucciones del Ayuntamiento de Palma, sin poder aplicarlas, utilizarlas o comunicarlas por otros fines distintos.

Una vez cumplida la prestación del concierto, los datos de carácter personal comunicados a las concertadas tendrán que ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Palma, concretamente los documentos y soportes que los contengan y que sean objeto del tratamiento.

El Ayuntamiento de Palma y la concertada firmarán un contrato en materia de protección de datos, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de tratamiento de datos, derivadas de la ejecución de este concierto, y de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, general de protección de datos (RGPD).

10. Incumplimientos y penalizaciones

1. Las entidades concertadas responderán de la buena ejecución del servicio objeto del concierto. Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten a la prestación del servicio se calificarán como graves y leves. Esta calificación corresponde al Ayuntamiento de Palma, previa audiencia de la entidad concertada.
2. Las entidades concertadas quedan exentas de responsabilidad en los casos en que no haya sido posible prestar el servicio por causas de fuerza mayor que puedan justificarse.
3. Se establecen tres tipos de infracciones o faltas catalogadas como leves, graves y mucho graves.

Tendrán la consideración de faltas leves:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- Ligera incorrección con las personas atendidas.
- Falta de puntualidad o incumplimiento de sus deberes por descuido o negligencia.

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edificio Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



Serán consideradas faltas graves:

- La reiteración de dos faltas leves dentro del período dos meses.
- Abandono del servicio, faltas repetidas de puntualidad, negligencia o descuidos continuados.
- Trato vejatorio a las personas atendidas, salvo que se considere muy grave.
- La falta de comunicación en la inspección municipal de situaciones anómalas, desperfectos o incidentes graves.
- No respetar la confidencialidad de los datos.

Se considerarán faltas muy graves:

- La reiteración de dos faltas graves en el período de un mes.
- La reiteración de dos faltas graves en un mismo usuario en el período de una semana.
- Trato vejatorio grave.
- Cualquier conducta constitutiva de delito.
- Cualquier incumplimiento del concierto que se considere muy grave por sus características o consecuencias.

La comisión de tres o más incumplimientos leves durante la vigencia del concierto supondrá una penalización del 2% del precio del concierto.

La comisión de tres o más incumplimientos graves durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 10% del precio del concierto.

La comisión de tres o más incumplimientos muy graves durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 20% del precio del concierto.

Cada vez que se verifique la concurrencia de algún incumplimiento se notificará a la entidad interesada, con la indicación de la calificación y con el otorgamiento de un plazo previo de 10 días hábiles de audiencia.

En el supuesto de que se verifique una acumulación de incumplimientos susceptible de ser penalizada, la notificación a la entidad concertada incluirá de forma expresa la penalización que corresponda, la cual se hará efectiva mediante un descuento de la liquidación mensual que se presenta en el Ayuntamiento.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El jefe de Sección de Dependencia y Prestaciones

El director técnico de Bienestar Social

Mateu Crespi Perelló

Jaume Payeras Vives

Área de Cultura y Bienestar Social – Bienestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)

07002 Palma de Mallorca.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-ce27-580c-c764-24dc-5044-a8be-a4c2-46fa

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 21/06/2022 13:27 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 21/06/2022 13:36 | Sin acción específica

