



Ajuntament de Capdepera

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER LA CONTRATACIÓ DEL SERVEI DE MENJAR A DOMICILI (ELABORACIÓ I REPARTIMENT) AMB CRITERIS I CONDICIONS ESPECIALS DE QUALITAT SOCIAL.

1.- OBJECTE

L'objecte del contracte és el Servei de Menjar a Domicili (elaboració i repartiment), procurant una alimentació adequada i menús adaptats a les necessitats de les persones beneficiàries amb criteris i condicions especials de qualitat social en l'execució del servei.

2.- PRESSUPOST

El pressupost màxim de la licitació és de 31.323,64 €.

IVA (10%): 3.132,36 €

PRESSUPOST TOTAL: 34.456 €

3.- DEFINICIÓ DEL SERVEI

El Servei de Menjar a Domicili de l'Ajuntament de Capdepera és un servei ofert per l'Àrea de serveis socials que consisteix en la preparació de menús equilibrats i la seva distribució als domicilis particulars de les persones beneficiàries.

Va dirigit a persones en situació de dependència, persones majors de 65 anys o menors amb una discapacitat superior al 33% reconeguda per l'IBAS o centre oficial de les diferents comunitats autònomes d'Espanya. També es presta a persones en situació d'exclusió social, quant per qualsevol motiu, el/la treballador/a social considera que se li ha d'oferir aquest servei, ja sigui perquè no disposa de cuina per poder-se elaborar el menjar o perquè no disposa de recursos econòmics per poder cobrir la necessitat bàsica d'alimentació.

Es tracta d'un suport domèstic de caràcter assistencial dirigit a garantir i millorar la nutrició i les condicions de vida dels beneficiaris en el seu entorn habitual, contribuint a retardar processos d'institucionalització innecessaris evitant així situacions de risc que es poden produir a l'hora de cuinar.

L'oferta de menús s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.

4. PERSONES OBJECTE D'ATENCIÓ

El Servei de Menjar a Domicili va adreçat a persones i/o famílies empadronades al municipi de Capdepera. Amb caràcter prioritari es beneficiaran del servei:

- Persones majors amb dificultats d'autonomia personal.
- Persones amb discapacitat definitiva o temporal.
- Persones en situació de convalescència.
- Persones amb malalties que presentin dificultats en la realització del menjar.
- Col·lectius que es troben temporalment en una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.
- Famílies en situacions d'especial necessitat econòmica les quals de forma temporal requereixin de menjar preparat.
- Persones i famílies que es trobin en situació d'urgència o vulnerabilitat social (servei temporal de caràcter urgent).
- Altres perfils de beneficiaris que es puguin determinar des de la Regidoria de Serveis Socials.



Ajuntament de Capdepera

5.- DURADA DEL CONTRACTE

S'estableix el contracte per a un termini de 2 anys, prorrogables per a 2 anys més, d'any en any.

6. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

6.1 - Capacitat i preu

El pagament del contracte s'efectuarà mensualment, pels serveis efectivament realitzats, amb un màxim de 20 persones usuàries. El preu del servei s'estableix en: 4,72 euros (iva inclòs) per cada menú servit al domicili.

6.2 - Dies i Horaris

El servei de menjar a domicili s'ha de prestar els 365 dies de l'any; entre les 12:30h i les 14:00h.

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

El servei s'oferirà de forma temporal o amb caràcter permanent.

El personal de repartiment haurà de presentar-se al domicili de la persona usuària convenientment uniformat i amb el corresponent acreditatiu que s'exhibirà en lloc visible.

Els menús s'han de repartir dins contenidors permessos pel repartiment i conservació dels menús. Els contenidors seran individuals, amb estructura interna subdividida en compartiments que permetin el transport del menjar. Els compartiments han de poder allotjar a la vegada aliments freds i calents amb tapa que tanqui hermèticament cada compartiment.

El control de temperatura no pot sobrepassar un augment del 0'5º o la disminució de 2º des de l'origen fins a l'arribada a cada una de les cases.

L'empresa adjudicatària comunicarà a cada persona usuària l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili i que estarà en funció del lloc que ocupa dins la ruta de distribució que es segueix. Aquesta hora assignada oscil·larà en un interval màxim de mitja hora respecte el previst. L'empresa adjudicatària disposarà de les mesures i mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.

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

6.4 - Requisits i característiques dels Menús

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

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

Els menús constaran de:

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

Les dietes que s'hauran d'oferir seran:

1. Dieta normal.
2. Dieta de règim (hipocalòrica).



Ajuntament de Capdepera

3. Dieta diabètica.
4. Dieta triturada.
5. Dieta baixa en sodi.
6. Dieta astringent: a priori, el metge marcarà la durada de la mateixa.
7. Dieta per a celíacs.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica.

6.5.- Tractament de les sol·licituds.

6.5.1.- Comunicació a l'empresa de les altes.

Quant els serveis socials hagin donat la conformitat perquè la persona sigui donada d'alta al servei, ho comunicaran a l'empresa adjudicatària mitjançant un correu electrònic. A tal efecte, l'empresa contractista abans de l'inici del servei, haurà de facilitar una adreça de correu electrònic per tal de dur a terme les notificacions d'altes i baixes. A aquesta comunicació hi constaran les dades d'identificació de la persona usuària (nom i llinatges, adreça on s'ha d'efectuar el lliurament, un número de telèfon, data a partir de la qual s'ha d'iniciar el servei) i les característiques del mateix (freqüència, tipus de dieta).

El servei ha de començar en dos dies com a màxim després d'haver-se comunicat.

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

Una vegada iniciat el servei, l'empresa comunicarà qualsevol incidència que s'hagi produït respecte del servei previst.

6.5.2.- Comunicació de les baixes.

Les baixes es comunicaran a l'empresa mitjançant correu electrònic fins a les 14'00 del dia anterior.

Les baixes sol·licitades per la persona beneficiària per motius de disconformitat amb el Servei, se'ls hi donarà un tractament específic per tal d'esbrinar detalladament les no conformitats i seran comunicades immediatament a l'empresa contractista qui haurà de valorar els motius i posar-hi remei, si escau.

6.6 - Control i seguiment del servei.

L'empresa contractista facilitarà mensualment una relació als Serveis Socials Comunitaris explicitant els dies consumits per cada persona beneficiària. Aquesta relació la remetrà en els tres primers dies del mes i serà prèvia a l'emissió de la facturació mensual.

L'Ajuntament ha d'establir el sistema de traspàs d'informació i de seguiment del servei. Pot delegar aquesta funció en qui consideri oportú.

L'empresa adjudicatària comunicarà als serveis socials o viceversa les queixes i incidències en el subministrament dels menús que s'hagin pogut produir respecte del servei, així com l'atenció donada a les mateixes per part de l'empresa. Igualment entregarà de forma regular als serveis socials els controls de qualitat aplicats, dels resultats obtinguts i de les millores incorporades.

L'empresa adjudicatària ha de designar un representant, que ha de ser la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment, del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.

Es realitzaran reunions de coordinació mensuals entre el personal tècnic dels serveis socials i la persona responsable de l'empresa adjudicatària, per tal de dur a terme les incidències i problemes que puguin anar sorgint. A més d'aquestes coordinacions, se'n realitzaran d'altres que es trobin adients per tal de fer un correcte seguiment del servei.

La coordinació ha de revisar el funcionament global del servei i la distribució de recursos i n'ha de valorar l'estat d'execució, que s'ha de fer mensualment també amb el regidor/a competent o amb la persona en qui aquest delegui



Ajuntament de Capdepera

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

1. Complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa i laboral, de seguretat social, de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut laboral, així com la normativa interna del sector que reguli l'objecte del contracte.
2. Realitzar la provisió i distribució del menú en condicions higièniques i a temperatura adequada.
3. El personal manipulador dels aliments complirà en tot el que disposa la normativa d'aplicació pel que s'estableixen les normes relatives a la manipulació d'aliments.
4. Realitzar la neteja i manteniment de tots els contenidors.
5. Dissenyar les rutes i adequar les mateixes a la incorporació de nous domicilis o baixes.
6. Iniciar el servei una vegada rebuda la comunicació d'alta, en un termini màxim de 2 dies.
7. Custodiar les claus de les entrades als edificis i/o habitatges si les dificultats d'autonomia del beneficiari l'impossibilita el seu desplaçament o existeixen dificultats importants d'hipoacusia que impedeixen sentir el timbre.
8. Resoldre les dificultats de gestió/atenció i d'incidències en la provisió i qualitat dels menús.
9. Elaborar informes mensuals de gestió i de memòria anual del servei, que inclourà dues enquestes de satisfacció anuals.
10. Realitzar controls de qualitat del servei. L'empresa adjudicatària ha de disposar del certificat de qualitat.
11. Realitzar una coordinació periòdica amb l'Àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera.
12. Amb un mes d'antelació, presentar mitjançant escrit signat per un dietista-nutricionista, metge especialitzat o infermer, una relació detallada dels menús a servir, per ser revisats per personal tècnic municipal.

8. RÈGIM DE PENALITATS

L'empresa adjudicatària és responsable de qualsevol infracció de les obligacions previstes en la legislació vigent i pot ser sancionat per aquest motiu pels òrgans de l'Administració en cada cas competent.

Les infraccions o incompliments que pugui cometre l'empresa adjudicatària es classifiquen en molt greus, greus i lleus segons la tipificació següent:

Les infraccions/ incompliments lleus es penalitzaran amb una quantitat d'entre 0 a 750 €.

Les infraccions/ incompliments es penalitzaran entre 750 a 1.500 €

Les infraccions/ incompliments molt greus es penalitzaran entre 1.500 a 3.445,6 €

1. Constitueixen infraccions lleus els següents punts:

- 1.1 Incomplir els horaris de manera sistemàtica en la prestació del servei que hi ocasioni perjudicis o distorsió.
- 1.2 Interrompre el servei durant un termini superior a un dia.
- 1.3 Quan el personal de repartiment no vagi convenientment uniformat i amb el corresponent acreditatiu en lloc visible.
- 1.4 No disposar dels materials i elements necessaris per gestionar i explotar el servei.
- 1.5 No custodiar les claus de les entrades als edificis i/o habitatges si les dificultats d'autonomia del beneficiari l'impossibilita el seu desplaçament o existeixen dificultats importants d'hipoacusia que impedeixen sentir el timbre, quant així ho hagin considerat els serveis socials comunitaris bàsics.
- 1.6 Demorar de manera no justificada l'aportació d'informes o documents en general, que sol·liciti l'Ajuntament per controlar la prestació del servei.



Ajuntament de Capdepera

1.7 No comunicar a l'Ajuntament qualsevol queixa que hi hagi en relació al servei.

2. Constitueixen infraccions greus els següents punts:

2.1 Interrompre la prestació del servei per un termini superior a dos dies sense causa justificada i autoritzada per l'Ajuntament.

2.2 Demorar l'inici del servei una vegada rebuda la comunicació d'alta, en un termini màxim de dos dies.

2.3 No realitzar controls de qualitat del servei.

2.4 No aportar amb un mes d'antelació, presentat mitjançant escrit signat per un dietista-nutricionista, metge especialitzat o infermer, una relació detallada dels menús a servir, per ser revisats per personal tècnic municipal.

2.5 Que els menús no compleixin els requisits establerts en aquest plec.

2.6 Tractar de manera ofensiva l'usuari, exceptuant que aquest tractament tingui les característiques per classificar-lo com a molt greu.

2.7 Introduir canvis en el servei sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.

2.8 Dur a terme accions o omissions en la prestació del servei que el pertorbin o n'alterin greument la qualitat.

2.9 Incomplir greument els deures i les obligacions amb l'usuari i/o l'Ajuntament, així com cometre tres faltes lleus en el transcurs de tres mesos de prestació del servei.

3. Constitueixen infraccions molt greus els següents punts:

3.1 Abandonar el servei sense causa justificada.

3.2 Interrompre la prestació del servei per un termini superior a tres dies sense causa justificada i autoritzada per l'Ajuntament.

3.3 Incomplir el concessionari les seves obligacions derivades de la normativa aplicable en matèria fiscal, administrativa i laboral, de seguretat social, de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut laboral, així com la normativa interna del sector que reguli l'objecte del contracte.

3.4 Tractar de manera ofensiva, verbal o física, l'usuari.

3.5 No intervenir immediatament després de la denúncia o del coneixement d'una situació que comporti una repercussió greu per al servei o de perill greu per als usuaris.

3.6 Acumular o reiterar tres faltes greus en el transcurs de sis mesos de prestació del servei.



Ajuntament de Capdepera

9. DRETS DE L'AJUNTAMENT

1. Ordenar discrecionalment les modificacions que exigeixi l'interès públic.
2. Fiscalitzar la gestió de l'empresa adjudicatària.
3. Imposar a l'empresa adjudicatària les sancions pertinents per raó de les infraccions que hagi comès en la prestació del servei.
4. Intervenir el servei, d'acord amb el que disposa el plec de clàusules administratives.
5. Rescatar el servei
6. Suprimir el servei.
7. Extingir el contracte per qualsevol de les causes previstes en l'ordenament.

10.- DIFUSIÓ I IMATGE

Tota la informació del servei és propietat de l'Ajuntament de Capdepera i no es podrà emprar sense l'autorització expressa de l'Ajuntament. El logotip que s'empri per a la identificació i difusió del servei serà sempre en primer terme el de l'Ajuntament. També hi figurarà el logotip de l'empresa que gestiona el Servei de Menjar a Domicili.

11. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ I FORMA D'AVALUAR LES PROPOSICIONS

A) Quadre de criteris que han de servir de base per a l'adjudicació

- I) Criteris Subjectius: 15 punts
- II) Criteris Objectius: 35 punts

I) Criteris Subjectius. Proposició tècnica relativa als criteris avaluables mitjançant judici de valor (sobre número 2)	PUNTS 15
1. Proposta dels menús a servir. 1.1. Adaptació dels menús a la piràmide nutricional recomanada per la SENC (3 punts) 1.2. Menús adaptats a les diferents èpoques de l'any (3 punts) 1.3. Varietat dels menús (3 punts) 1.4. Adaptació dels menús a la cuina tradicional mallorquina (3 punts) 1.5. Menús proposats pels diumenges i dates assenyalades (3 punts)	15
II) Criteris Objectius. Proposició tècnica relativa als criteris avaluables mitjançant fórmules (sobre número 3)	PUNTS 35
1. Proposta Econòmica La puntuació màxima que s'atorgarà a l'oferta econòmica serà de 25 punts, d'acord amb la fórmula següent: $PO_i = \text{MaxP} - (\text{MaxP} \times (\%B_{\text{max}} - \%B_i)^2 / (\%B_{\text{max}})^2)$ Poi= puntuació de l'oferta i Max P= màxim de punts %Bmax= % màxim de baixa oferta. %Bi= % baixa oferta.	25



Ajuntament de Capdepera

2. Creació d'ocupació per a persones amb dificultats d'accés al mercat laboral Per cada treballador/a discapacitat i/o persona vulnerable contractada directament i/o servei subcontractat amb empreses d'inserció, centres especials d'ocupació i/o entitats socials i/o solidàries. (2,5 punts per cada treballador).	5
3. Propostes de millora Per cada un dels menús gratuïts oferts (1 punt per menú)	5

B) Forma d'avaluar les proposicions

Les fórmules per valorar les proposicions o la manera en què es valoren respecte dels criteris d'adjudicació són les següents:

I) Criteris Subjectius. Proposició tècnica relativa als criteris avaluable mitjançant judici de valor (sobre número 2)	PUNTS 15
1. Proposta dels menús a servir. Avaluat pel tècnic designat per la mesa de contractació El contractista haurà de presentar una proposta de menús anual per cada tipus de dieta.	15

II) Criteris Objectius. Proposició tècnica relativa als criteris avaluable mitjançant fórmules (sobre número 3)	PUNTS 35
1. Proposta Econòmica Avaluat pel tècnic d'intervenció designat per la mesa de contractació	25
2. Creació d'ocupació per a persones amb dificultats d'accés al mercat laboral Avaluat pel tècnic designat per la mesa de contractació <i>Persona discapacitada:</i> (igual i/o superior al 33% de discapacitat). Es justificarà amb el certificat de minusvalidesa. A més de un compromís signat. (Annex 1). <i>Pesona vulnerable o en situació i/o risc d'exclusió social:</i> (aturats de llarga durada i/o majors de 45 anys). Es justificarà amb els certificats del SOIB i de la seguretat social. Per les persones en situació i/o risc d'exclusió social, s'ha d'aportar informe de la treballadora social on s'explicita aquesta situació. A més de un compromís signat. (Annex 1). Les persones discapacitades i/o vulnerables i/o en risc d'exclusió social i/o els serveis subcontractats hauran d'estar prestant el servei al llarg de tota la duració del contracte del Servei de menjar a domicili.	5
3. Propostes de millora Avaluat pel tècnic designat per la mesa de contractació	5



Ajuntament de Capdepera

El contractista haurà de signar el full de compromís amb el número de menús gratuïts diaris que es compromet a aportar.	
---	--

Capdepera, 15 de setembre de 2016

Catalina Morey Cámara
T treballadora social



Ajuntament de Capdepera

ANNEX 1. MODEL DE COMPROMÍS

....., amb DNI, actuo com a (administrador, gerent, representant legal) de l'empresai amb poder suficient per obligar-me en aquest acte.

Conec i accept íntegrament el contingut que s'estableix en el Plec de clàusules tècniques i administratives que han de regir la contractació del Servei de menjar a domicili de l'Ajuntament de Capdepera, que incorporen condicions especials d'execució de tipus social, i declar i manifest, sota la meva responsabilitat, que l'empresa, i si escau, les empreses subcontractades es comprometen a :

1. Integrar a la plantilla que ha d'executar el contracte, persona/es discapacitada/es (igual i/o superior al 33% de discapacitat) o persona vulnerable i/o en risc d'exclusió social.
2. Aplicar les millores compromeses de conciliació familiar, laboral i personal de la Llei 3/2007, de 22 de març per a la Igualtat Efectiva de Homes i Dones.

I en prova de conformitat, sign aquesta declaració ade.....de 2016

Signatura i segell de l'empresa.



Ajuntament de Capdepera

ANNEX 2. MODEL D'OFERTA AMB ELS MENÚS GRATUÏTS

....., amb DNI, actuu com a (administrador, gerent, representant legal) de l'empresai amb poder suficient per obligar-me en aquest acte.

Conec i accept íntegrament el contingut que s'estableix en el Plec de clàusules tècniques i administratives que han de regir la contractació del Servei de menjar a domicili de l'Ajuntament de Capdepera, que incorporen condicions especials d'execució de tipus social, i declar i manifest, sota la meva responsabilitat, que l'empresa, i si escau, les empreses subcontractades es comprometen a aportar a l'Ajuntament de Capdepera un total de.....menús diaris.

I en prova de conformitat, sign aquesta declaració ade.....de 2016

Signatura i segell de l'empresa.