



PLEC DE CONDICIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ELABORACIÓ I DISTRIBUCIÓ D'ÀPATS DEL SERVEI DE MENJADOR DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en l'elaboració i distribució d'àpats al servei de menjador de l'ajuntament de Lleida

1. OBJECTE

Aquest plec té per objecte la contractació de l'elaboració i distribució d'àpats del Servei de Menjador Social Municipal, tots els dies de l'any.

El Servei de Menjador Social Municipal és una prestació garantida de la Cartera de serveis socials de Catalunya, de competència municipal, que proporciona, de forma temporal, àpats elaborats per dinar i sopar, a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència.

Els àpats han de constar com a mínim, de primer i segon plat, postres i pa, i s'han d'adequar a les necessitats del col·lectiu al que van destinats: persones adultes, que presenten dificultats a l'hora d'accedir a una alimentació equilibrada tant per contingut com per quantitat.

El servei inclou l'elaboració, transport i servei dels àpats a les persones usuàries del menjador municipal, la neteja de la cuina, de les safates i altres estris utilitzats per menjar, per servir i/o preparar els àpats.

En cas que els àpats s'elaborin en la cuina del menjador municipal, caldrà que l'empresa adjudicatària és faci càrrec de totes les despeses addicionals que es puguin generar en la elaboració dels àpats, com les de subministraments de gas i electricitat, despeses de llicències i inspecció, manteniment i revisió dels elements que formen la cuina, subministrament de materials, utilitatge de cuina i maquinària necessària, o d'altres despeses relacionades amb l'elaboració del menjar.

2. MODALITATS I FUNCIONS

Les funcions a realitzar en l'execució del contracte son:

- Elaboració dels menús diaris per dinar i sopar
- Transport i emmagatzematge a la cuina del Menjador Municipal, del mateixos, en cas de elaborar-los en instal·lacions diferents al menjador.
- Servir els àpats a les persones usuàries del servei en horari de dinar i sopar.
- Fer-se càrrec de la neteja de la cuina, incloent els estris utilitzats i l'utilitatge del servei de menjador: safates, coberts, gots... i aportar les eines i productes necessaris



- e. Dur a terme el control i registre de la temperatura del menjar, cloració de l'aigua i altres registres i comprovacions d'acord amb la normativa vigent, aportant el material necessari per fer-ho.
- f. Així mateix serà responsabilitat de l'adjudicatari complir la normativa tècnica i sanitària en l'elaboració i servei dels àpats i atendre els requeriments que puguin efectuar els serveis d'inspecció corresponents.

Per a l'execució del contracte, els licitadors podran optar per elaborar els àpats en instal·lacions pròpies o elaborar-los a la cuina del menjador municipal.

Si s'opta per l'elaboració dels àpats en instal·lacions pròpies, l'adjudicatari vindrà obligat a:

- a. Dotar el menjador municipal dels elements tècnics necessaris per emmagatzemar, conservar i escalfar els àpats.
- b. Aportar l'utilatge necessari per finalitzar la preparació dels àpats i servir-los
- c. Aportar estris de cuina per fer front a qualsevol imprevist o situació d'urgència que requereixi preparar o reforçar en el propi menjador els àpats.

En cas d'optar per l'elaboració dels àpats en les instal·lacions del menjador municipal, l'adjudicatari vindrà obligat a:

- a. Adequar les instal·lacions a les necessitats i la normativa vigent, per això haurà de:
 - a. Revisar els elements existents i procedir a la seva adequació be sigui reparació o substitució dels mateixos
 - b. Aportar els elements: maquinària, instruments, utilatge, que manquin per garantir el correcte procés d'elaboració, manteniment i distribució dels àpats
 - c. Fer-se càrrec de la gestió, manteniment i cost de les revisions/inspeccions tècniques i sanitàries que impliqui el funcionament de la cuina
 - d. Assumir totes les despeses, tràmits i adequacions ja mencionades o que puguin sorgir, atribuïbles a cuinar in situ. Per qualsevol reforma/adequació haurà de comptar amb autorització prèvia de l'ajuntament, i en el cas que s'haguessin d'executar obres, tindran la consideració d'obra municipal.
- b. Fer-se càrrec de les despeses de subministraments (llum i gas) que ocasioni la preparació dels àpats així com les necessàries per la individualització de consums, si es el cas.

3. PERFIL I TIPOLOGIA DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI:

El servei de menjador s'adreça a persones o famílies, majoritàriament persones adultes, que presenten dificultats a l'hora d'accedir a una alimentació equilibrada tant per contingut com per quantitat. De manera excepcional hi pot haver infants, acompanyats d'adults

4. CARACTERÍSTIQUES DELS ÀPATS



Els àpats han de constar de primer, segon plat, pa i postres, amb les següents condicions:

- 1) Que els menús siguin equilibrats però tendeixin a esser hipercalòrics, i que no hi hagi diferència entre la tipologia d'àpats que es serveixen per dinar dels que es serveixen per sopar.
- 2) Que no estiguin elaborats amb carn de porcí.
- 3) En dies senyalats: Nadal, Cap d'Any, Reis i Festa Major l'empresa elaborarà àpats amb característiques especials de festa.
- 4) Quan així se li requereixi, l'empresa subministrarà àpats individuals de regim, segons prescripció mèdica
- 5) Si hi ha infants, s'haurà d'adaptar el menú a les seves necessitats.
- 6) Pot ser necessari subministrar menús a consumir fora del menjador, pel que l'empresa ha de disposar de contenidors d'un sol ús per donar resposta a aquesta necessitat.

5. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els horaris en que es facilitaran els àpats són de 13 a 14'30 h i de 20 a 21'30 h tots els dies de l'any

6. MENÚ MENSUALS

El dia quinze de cada mes, l'empresa subministradora facilitarà als responsables municipals un quadrant dels menús setmanals pel proper mes, els quals hauran de comptar amb el vistiplau municipal. En cas de desacord, la empresa introduirà els canvis suggerits pels responsables municipals del menjador.

7. ADEQUACIÓ DEL NOMBRE D'ÀPATS A LES NECESSITATS DEL SERVEI

Els serveis municipals fan una previsió del nombre d'àpats necessaris, no obstant, aquesta previsió pot no ser suficientment ajustada a les necessitats del dia a dia, per aquest motiu, l'adjudicatari ha d'idear mecanismes que permetin ajustar el nombre d'àpats diaris a les necessitats reals i evitin el malbaratament del menjar.

Els àpats facturats seran exclusivament els que es consumeixen cada dia

8. RESPOSTA A INCIDENTS, SITUACIONS D'URGÈNCIA I D'EMERGÈNCIA SOCIAL

L'adjudicatari vindrà obligat a articular els mecanismes adequats per atendre situacions extraordinàries que es donin en el funcionament diari del servei de menjador.

Tindran la consideració de situacions extraordinàries:

- a. Els incidents: entès com aquella situació imprevista que impedeix servir els àpats ja preparats (àpats mal conservats, accident...),



- b. Les d'urgència: provocada per l'augment sobtat i no previst d'àpats necessaris a servir en els horaris de funcionament
- c. Les d'emergència: derivades de la necessitat sobtada de facilitar àpats fora de l'horari del servei

9. RECURSOS HUMANS

a. Personal de l'empresa

L'empresa haurà de disposar del personal necessari per el servei, així com d'un responsable del servei que s'encarregui de la direcció tècnica, la coordinació i la relació amb l'Ajuntament.

Els professionals hauran de tenir la capacitat i titulació adequada segons la normativa del sector. Totes les persones hauran de disposar de la disponibilitat necessària i suficient (horaris, jornades, puntualitat, no absentisme etc...) per a la prestació del servei.

b. Pla de formació

L'adjudicatari haurà de garantir un mínim de 15 hores anuals de formació retribuïda i disposar d'un pla de formació continuada dels professionals contractats, que inclourà com a mínim formació per atendre les necessitats específiques del Menjador Municipal, tant a nivell tècnic com de tracte i atenció als usuaris i voluntaris que hi col·laboren.

c. Voluntariat

L'empresa acceptarà la col·laboració de voluntaris a la cuina i al menjador, sempre que aquests compleixin les normes bàsiques d'higiene.

L'empresa oferirà formació als voluntaris que ajuden a la cuina i al menjador. Aquesta formació es recollirà en el pla específic de formació adreçat als voluntaris.

d. Direcció tècnica

L'empresa nomenarà un/una coordinador/a del servei, el qual s'encarregarà de la direcció tècnica del servei contractat i de la coordinació tècnica amb l'Ajuntament.

e. Supervisió municipal

El personal contractat haurà de seguir les indicacions dels professionals municipals que atenen el menjador en el que fa referència a l'atenció als usuaris, com en l'organització del menjador.

També hauran de seguir les indicacions referides a les característiques i quantitats del menjar servit.



La supervisió municipal no conculca les obligacions que adquireix l'empresa amb el present contracte, ni les que esdevenen de la legislació i normativa vigent referida a seguretat alimentària, ni les que puguin establir els òrgans d'inspecció sanitària.

10. TRACTE AMB ELS USUARIS

El tracte que els treballadors contractats per l'empresa han de dispensar als usuaris del menjador haurà de ser respectuós i professional, seguint les indicacions dels responsables municipals del menjador.

En cas que es produeixi un tracte incorrecte vers els usuaris o altres treballadors, els responsables municipals advertiran el treballador i/o segons la gravetat del fet instaran l'empresa a la seva substitució. Aquestes accions no menystenen les conseqüències que es puguin derivar de l'aplicació del control de qualitat que estipula el contracte.

En cas que un usuari tracti de manera incorrecta al treballador, aquest ho comunicarà al professional municipal, el qual aplicarà el reglament de regim interior del servei.

11. RECURSOS MATERIALS

L'adjudicatari haurà d'aportar tot el material necessari per preparar i servir els àpats d'acord amb les modalitats que estableix l'apartat n.2.

El que inclou:

- 1) Instal·lar a la cuina del Menjador Municipal els elements tècnics segons la modalitat en l'elaboració dels àpats: neveres, escalfadors, elements de cocció..sempre d'acord amb la capacitat d'aquest de l'espai i amb permís municipal.
- 2) Aportar els estris de cuina necessaris per servir el menjar. (utillatge, contenidors...)
- 3) Aportar el material de cuina necessari per cuinar i menjar en situació excepcional. (preparar menjar a partir de conserves i altres aliments preparats)
- 4) Fes-se responsable del correcte ús, revisió, neteja i manteniment del material municipal que hi ha a la cuina i al menjador i que es cedeix per dur a terme el servei com:
 - a. Maquina de rentar safates industrial
 - b. Cuina i campana extractora
 - c. Taulells i piques
 - d. Càmera de fred
 - e. Taulells per servir



- f. Armari escalfador
- g. Carros per servir
- h. Màquina de tallar embotit

A l'inici del contracte es procedirà a fer un inventari del material municipal que podrà utilitzar l'empresa contractada per a la prestació del servei.

- 5) Facilitar vestuari i calçat als treballadors de l'empresa i als voluntaris que ajudin en les tasques de cuina i servei.

12. GESTIÓ INTERNA DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa haurà de disposar d'un pla de qualitat intern que com a mínim inclogui les següents elements:

- a. Un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- b. Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries.
- c. Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Lleida i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.
- d. Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.

13. CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Pel tal de garantir la qualitat en la gestió del servei per part de l'empresa adjudicatària, trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències d'acord amb la taula següent.

RESRESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència



Resultats bons	0-2 incidències lleus
Resultats tolerables	3-4 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 1 incidències greus /ó/ 5-7 incidències lleus
Resultats tolerables	no 1 incidència molt greu /o/ més de 1 incidències greu /ó/ més de 7 incidències lleus

Tipificació de les incidències

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

Incidències molt greus:

- Les accions u omissions que puguin representar un risc greu per a la salut dels usuaris del servei: servir àpats en mal estat, errors greus en mantenir un correcte estat de neteja de les instal·lacions, errors greus al dur a terme la manipulació dels aliments (control de temperatura, trencament de les cadenes que garanteixen la correcta conservació amb risc per la salut...).
- No facilitar els àpats que s'han encomanat i no disposar de recursos per fer front a aquesta incidència.
- No disposar d'aliments de reserva per afrontar de manera immediata a una situació d'urgència.
- No donar resposta adequada a una situació d'emergència.
- La repetició d'una incidència greu dos cops

Incidències greus

- No facilitar el menú mensual als professionals municipals
- No facilitar les dietes especials(sense sal, tova...) que hagin estat demanades.
- Manca d'adequació dels menús a les necessitats del usuaris, tant en quantitat com en tipus i equilibri dels menús.
- Incompliment de l'horari establert per subministrar els àpats.
- Deficiències en la qualitat del menjar: tant en la quantitat, la presentació o el gust.
- Utilitzar aliments d'origen porcí
- Resistència als requeriments efectuats pel professionals municipals, o la seva inobservança.
- La manca de respecte i tracte desconsiderat vers els usuaris i els professionals.
- Manca d'higiene i errors en la manipulació dels aliments que no comportin risc per la salut dels usuaris
- La repetició d'una incidència lleu tres cops.

Incidències lleus

- Deficiències i/o errors en la facturació.



- b) Manca de material de neteja i o d'altre material no imprescindible per donar el servei
- c) Retard en la presentació dels menús mensuals
- d) No adherir-se al menú preestablert i validat per l'Ajuntament, sense causa justificada.

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa/entitat adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

Els responsables municipals revisaran i analitzaran les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més l'Ajuntament interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, s'actualitzaran anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Els resultats obtinguts es valoraran d'acord amb una escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

Fruit d'aquesta valoració s'obtindrà l'indicador de qualitat K_1

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i en la possible resolució el contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la formula:

$$R_{tmc} = R_{qmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k_2 = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució trimestral de k_2



$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es igual o major de 4
$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es igual a 3
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es igual a 2
$k_2 = 0$	Si l'indicador K_1 és igual a 1

Quan l'indicador K_1 és igual a 1, en qualsevol de les seves revisions trimestrals, els màxims responsables de la Regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

14. MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

a. Coordinacions

S'estableix una reunió trimestral entre el responsables del menjador municipal i els responsable tècnics de l'empresa contractada per valorar el servei i proposar millores.

En cas necessari l'Ajuntament o l'empresa contractada podran proposar reunions extraordinàries per donar resposta a incidents i/o dificultats que puguin sorgir.

b. Documentació tècnica i terminis

i. Relació d'àpats consumits

Després de cada menjada la empresa recollirà el nombre total d'àpats consumits, en el formulari que determini l'ajuntament.

ii. Relació diària de menjar disponible al servei

En cas que els subministrament dels àpats es faci amb línia freda, diàriament el personal de l'empresa recollirà el nombre total d'àpats disponibles, en el formulari que determini l'ajuntament.

iii. Menús mensuals.

S'estableix el dia 15 de cada mes com a data per presentar els menús corresponents als àpats del mes següent.

iv. Pla de formació anual dels treballadors i del personal voluntari



A partir del segon any de contracte, i anualment en cas de pròrroga, l'adjudicatari haurà de presentar, abans del 15 de febrer l'avaluació del pla de formació de l'any anterior i la concreció d'accions per a l'any en curs

v. Pla de qualitat

A partir del segon any de contracte, i anualment en cas de pròrroga, l'adjudicatari haurà de presentar, abans del 15 de febrer l'avaluació del pla de qualitat de l'any anterior i la concreció d'accions per a l'any en curs

vi. Informe mensual d'activitats

L'empresa contractada lliurarà mensualment (com a màxim el 5è dia hàbil del mes següent), al responsable tècnic designat/da per l'Ajuntament un informe d'activitat, que recollirà, almenys, els indicadors següents:

1. Nombre d'àpats servits al menjador
2. Percentatge d'adequació dels àpats als menús estables. En cas de no adequació les raons que ho justifiquin.
3. Temps de resposta a incidències, urgències i emergències en cas d'haver-ne.
4. Nombre i tipologia de queixes i/o suggeriments fets pels usuaris.
5. Resultats dels controls de qualitat interns i millores introduïdes en l'aplicació del pla de qualitat.

15. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Subrogar el personal que actualment atén el servei i que es relaciona a l'annex 1 PENDING
- El personal aportat dependrà únicament de l'empresa i/o entitat adjudicatària a tots els efectes, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei, sense que entre aquest personal i l'Ajuntament de Lleida existeixi cap vincle funcional ni laboral.



- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Complir tota la legislació en matèria d'higiene i seguretat alimentària que li sigui aplicable, així com qualsevol normativa específica de l'activitat.

16. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

a. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic,
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

b. Obligacions de l'Ajuntament

- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Facilitar els espai, mobiliari i maquinaria per preparar i servir els àpats de que es disposa al Menjador Municipal, d'acord amb les condicions establertes en el present plec.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

