



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS
DE COMIDAS A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES**

1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas relativas a la prestación del servicio de comidas a domicilio para personas mayores y dependientes, incluido en el Programa de Mayores y Dependencia, de conformidad con la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia; el Decreto 124/2002, de 11 de octubre, por el que se regula la prestación de Ayuda a Domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; el Reglamento de Prestaciones Sociales Domiciliarias del Ayuntamiento de Jumilla, publicado en el BORM de 21 de junio de 2008; y el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos.

La finalidad de este servicio es prestar atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social (personas de edad avanzada y/o discapacitadas del municipio de Jumilla), que permita y favorezca a las personas o familias la permanencia en su medio habitual de vida, cuando se hallen en circunstancias en las que no es posible la realización de sus actividades habituales o en situaciones de conflicto familiar por alguno de sus miembros que supongan un peligro para la continuidad de la convivencia autónoma.

2. USUARIOS

Podrán ser usuarios del servicio de Comidas a Domicilio todas las personas empadronadas en Jumilla que, por razones físicas, psíquicas o sociales, presenten incapacidad o dificultad para el normal desenvolvimiento personal o familiar, que pongan en situación de riesgo su desarrollo y permanencia en el medio habitual de vida, bien de uno o de varios miembros de la unidad familiar, y preferentemente:

- Personas mayores de 65 años, que soliciten el servicio al Ayuntamiento de Jumilla y cuenten con el informe favorable de los Servicios Sociales municipales y que hayan sido admitidas.
- Personas con pérdida de autonomía personal que convivan con personas mayores de 65 años usuarias del servicio, que lo soliciten al Ayuntamiento de Jumilla y cuenten con el informe favorable de los Servicios Sociales municipales y que hayan sido admitidas.
- Personas mayores de 18 años en situación de dependencia/discapacidad que cuenten con el informe favorable de los Servicios Sociales municipales y que hayan sido admitidas.
- Familias en situación de privación material severa con menores a su cargo, que cuenten con el informe favorable de los Servicios Sociales municipales y que hayan sido admitidas.





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

Los criterios generales para el acceso y valoración de la necesidad del servicio quedan establecidos a través del mismo baremo que se utiliza para el resto de servicios de Ayuda a Domicilio.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez determinados los usuarios, el Ayuntamiento remitirá por escrito a la empresa contratista partes específicos de cada uno de ellos en el que conste la información necesaria para la prestación del servicio (datos personales, domicilios donde deben efectuar la entrega, teléfono de contacto y, en su caso, persona responsable de servir la comida al usuario), indicando la fecha a partir de la cual se iniciará el servicio de entrega de la comida.

El inicio efectivo de la prestación no podrá ser posterior a 5 días naturales desde la comunicación por parte del Ayuntamiento al contratista de la admisión del usuario en el servicio. En caso de urgencia, el plazo de inicio del servicio se reducirá a 48 horas posteriores a la comunicación a la empresa, que se hará por correo electrónico o fax. Una vez iniciada la prestación, el contratista deberá comunicar tal circunstancia y la fecha de inicio al Ayuntamiento.

Las comidas de lunes a viernes (excluidos días festivos de carácter nacional y autonómico) se entregarán a los usuarios en su domicilio, como máximo en días alternos. Las vísperas de festivos y fines de semana se entregarán a aquellos usuarios que lo soliciten los almuerzos correspondientes a esos días. Si en los días de reparto coincidiesen días festivos y fines de semana, la empresa garantizará que el reparto no acumulará menús para un tiempo superior a tres días.

En caso de ausencia temporal del domicilio, la entrega se podrá efectuar en otro domicilio fijado a tal efecto por el propio usuario en su solicitud de admisión al servicio, que en todo caso será un domicilio próximo o contiguo al del usuario. En caso de que no se pudiera efectuar la entrega en este segundo domicilio, el contratista no tendrá obligación de efectuar la entrega correspondiente a ese día, aunque sí tendrá derecho a su facturación y cobro, que será abonado íntegramente por el usuario.

El horario de entrega de las comidas en los domicilios de los usuarios será de 09:00 a 13:30 horas. El contratista comunicará a cada uno de ellos la hora aproximada de entrega del almuerzo, dentro de la franja horaria anteriormente citada, y dispondrá lo necesario para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso. A tal efecto, la empresa asignará a cada usuario un horario de entrega, que oscilará en un intervalo máximo de una hora. Sólo de forma excepcional, y previa autorización expresa de la persona responsable del contrato, la comida del día podrá distribuirse durante la tarde anterior, en una franja horaria que será establecida y comunicada en cada caso al usuario.

La distribución se realizará en cajas isotérmicas, que incluirán primer plato, segundo plato y el correspondiente postre, de acuerdo con los menús determinados en el presente Pliego.

La empresa comunicará a los usuarios los menús que les correspondan cada mes el primer día del mismo, y a la responsable del contrato, con una antelación de 15 días al inicio del mes correspondiente, según los menús establecidos para cada una de las dietas y épocas del año.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H

Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

En todo caso y para cualquier tipo de dieta, el usuario entregará a la empresa un informe del médico de familia en el que se indique el tipo de dieta a seguir.

El personal al servicio del contratista deberá presentarse en el domicilio de la persona usuaria convenientemente uniformado y con la correspondiente documentación acreditativa, que se exhibirá en lugar visible.

El personal encargado del reparto enseñará al usuario o persona responsable de la preparación de las comidas el procedimiento correcto para preparar los alimentos, y se encargará de disponer las barquetas en el frigorífico, así como de retirar las comidas caducadas y revisar la temperatura del mismo. Para minimizar el impacto ambiental, se ofrecerá a los usuarios la posibilidad de retirada de los envases plásticos vacíos para su oportuno reciclado.

El contratista garantizará que los usuarios del servicio sean correctamente instruidos y les facilitará una **guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos** dirigida a los usuarios, y hará un seguimiento según el protocolo que se realice al efecto.

El contratista comprobará si todos los usuarios disponen de microondas adecuado para la preparación de las comidas. En caso de que los usuarios no dispongan del mismo, la empresa pondrá a disposición de aquéllos un microondas en régimen de depósito, desplazándose un especialista de la empresa a los domicilios correspondientes para ver si la instalación eléctrica está preparada para soportar estos electrodomésticos y, en caso contrario, valorar su instalación. Igualmente, se revisará el estado y la capacidad de los frigoríficos, para analizar si están adaptados a las necesidades del servicio. El servicio no se podrá prestar si no se garantizan por parte del usuario las adecuadas condiciones de conservación frigorífica en los domicilios, garantizando siempre que el frigorífico proporciona temperaturas iguales o inferiores a 7°C.

La empresa informará y asesorará a los usuarios en aquellas cuestiones y dudas que presenten respecto al servicio. A tal fin, pondrá a disposición de los usuarios un número de teléfono al que comunicar las incidencias con un coste de llamada local.

El contratista facilitará en todo momento al Centro Municipal de Servicios Sociales el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspecciones.

El Ayuntamiento comunicará por escrito a la empresa adjudicataria con una antelación de, al menos, tres días naturales cualquier contingencia que impida la normal entrega de la comida, indicando igualmente el número de días que durará dicha contingencia. Esta comunicación se realizará también en caso de baja definitiva del usuario en el servicio.

No obstante, en los supuestos de baja temporal o definitiva de la persona usuaria en el servicio por causas imprevisibles o de fuerza mayor (fallecimiento, hospitalización súbita o supuestos similares), el contratista tendrá derecho a percibir el importe de las comidas elaboradas y que no hayan podido ser entregadas.

La empresa facilitará a cada usuario un menú de emergencia convenientemente empaquetado e identificado de forma inconfundible, junto con una indicación de cómo y cuando debe ser consumido. Estos menús serán revisados periódicamente para valorar la necesidad de reponerlos o cambiarlos.



Para el adecuado desarrollo de la prestación, la empresa adjudicataria presentará a la responsable del contrato un **Proyecto Técnico** del servicio y un **Protocolo de Emergencias**.

4. COMPOSICIÓN DE LOS MENÚS

La alimentación de los usuarios debe cumplir los objetivos que se señalan a continuación:

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

Los menús incluirán primer plato, segundo plato y postre, y deberán ajustarse al siguiente esquema semanal:

PRIMEROS PLATOS:	+ 3 días de hidratos de carbono: arroz, legumbres, pasta o patatas + 2 días de verdura
SEGUNDOS PLATOS:	+ 3 días de carne (preferiblemente carnes magras) con guarnición de verdura, patata o ensalada. + 2 días de pescado (1 día azul, 1 día blanco) con guarnición de verdura, patata o ensalada.
POSTRES:	Fruta, lácteo o derivado.
Todas las comidas irán acompañadas de pan.	

Las preparaciones culinarias deben ser saludables y estar adaptadas a las características de la población a la que van destinadas, en cuanto a grado de cocción, tamaño de corte, nivel de sal, etc. y serán conformes a las normas dictadas por la Organización Mundial de la Salud.

Las empresas que liciten deberán 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 las mismas.

Las fichas de elaboración de los platos deberán recoger la información relativa al modo de preparar, elaborar, distribuir y servir un plato, especificando:

- Nombre del plato.
- Número de raciones para las que está programada.
- Ingredientes o componentes del plato.
- Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
- Características organolépticas del plato.
- Otros datos de interés (valoración económica, temporada, etc.).



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

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

- Calibración del plato.
- Comparación del aporte calórico y de nutrientes con las ingestas diarias recomendadas.

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

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

Se deben incluir como mínimo las siguientes dietas:

- o Dieta basal saludable o normal.
- o Dieta hipocalórica
- o Dieta diabética.
- o Dieta baja en sodio
- o Dieta de fácil masticación
- o Dieta triturada
- o Dieta astringente
- o Dieta baja en ácido úrico
- o Dieta de protección renal
- o Dieta de protección gástrica
- o Dieta adaptada a las alergias e intolerancias alimentarias más frecuentes

Todas las dietas deberán realizarse bajo prescripción médica.

La carta mensual de los menús deberá ser supervisada y firmada por un especialista en nutrición colegiado, a fin de garantizar el aporte nutricional, dietético y calórico adecuado. Un ejemplar de dicha carta mensual de menús, suscrita por el facultativo, se entregará a la responsable del contrato en la semana anterior al comienzo del mes natural, debiendo recoger toda la tipología de menús.

5. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Todas las materias primas y los productos servidos por el contratista tendrán que estar sometidos a lo dispuesto en la normativa vigente, y deberá garantizarse un adecuado nivel de calidad tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

Los productos envasados deberán cumplir lo dispuesto en las disposiciones sobre etiquetado de alimentos y sus modificaciones, y específicamente 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, el Reglamento (CE) nº 1169/2011 y el Real Decreto 126/2015 sobre información alimentaria facilitada al consumidor y la normativa para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.

A tal fin, el contratista presentará una **Memoria** en la que se indique la descripción de cada materia prima, su calidad, tipo de envase, unidad de medida, marca o marcas, así como todos aquellos requisitos que establezca la normativa en vigor, en especial el Código Alimentario Español y la normativa complementaria.

6. CALIDAD HIGIÉNICO-SANITARIA

El contratista cumplirá las normas generales destinadas a los operadores de las empresas en materia de higiene de los productos alimenticios recogidas en el Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios, y 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, y en la demás normativa aplicable.

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. El sistema APPCC aplicado a los medios y procedimientos de transporte de las comidas preparadas deberá estar claramente especificado.

Asimismo se exige la realización periódica de control por empresa especializada externa, que deberá realizar la empresa adjudicataria y de cuyos informes de control el contratista deberá entregar una copia autenticada a la Administración.

El contratista tendrá la obligación de poner de manera inmediata en conocimiento de la responsable del contrato cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio de la persona usuaria.

Los contenedores para el transporte y distribución de las comidas estarán higienizados con métodos físico-mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Los envases que contengan las comidas (barquetas) serán de materiales autorizados. Su cierre será estanco, serán de un solo uso y no podrán ser reutilizables. Estarán etiquetados según la legislación aplicable, indicando como mínimo los siguientes datos: identificación de la empresa, nombre del producto, fecha de elaboración, fecha de caducidad y temperatura de conservación. El etiquetado deberá adaptarse a un tamaño de letra suficientemente grande para que permita la lectura a personas con pérdida de agudeza visual.

Las temperaturas de almacenamiento, conservación, transporte y distribución de las comidas serán las siguientes:

- Comidas congeladas: <18°C.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

- Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas: <8°C.
- Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas: <4°C.

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

7. MEDIOS MATERIALES

El contratista dispondrá de las unidades logísticas de elaboración de comidas necesarias para la adecuada prestación del servicio, que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.

Asimismo, le corresponderá el transporte y distribución de la comida a los domicilios de los usuarios, para lo cual se valdrá de vehículos frigoríficos adecuados para mantener la cadena de frío conforme a la normativa vigente al respecto.

Los vehículos de reparto dispondrán de las oportunas certificaciones para transporte de alimentos en vigor, tendrán presencia adecuada e irán perfectamente identificados, incluyendo a ambos lados del vehículo y zona trasera el escudo del municipio de Jumilla y el membrete "Servicio de comidas a domicilio para personas mayores y dependientes, Concejalía de Política Social. Ayuntamiento de Jumilla".

El adjudicatario contará con medios (teléfono, fax, correo electrónico, etc.), que permitan la atención inmediata tanto a los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales como a los usuarios. Asimismo, dispondrá de un sistema de gestión específico basado en herramientas informáticas, al cual tendrá acceso el Ayuntamiento de Jumilla en lo relacionado con los datos de usuarios, menús, informes de actividad del servicio, facturación, gestión de incidencias, altas, bajas, etc.

8. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria designará un representante, que será el responsable de la coordinación y seguimiento del servicio, y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato.

El contratista deberá informar puntualmente y por escrito a la responsable del contrato de todas las incidencias del servicio, tanto de las relativas al funcionamiento como de las que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de los alimentos. De igual manera, elaborará con periodicidad mensual un **informe** de actividad y de los indicadores de calidad del servicio, en el que se recogerá el número concreto de servicios realizados y las incidencias producidas.

Con carácter trimestral se celebrará una **reunión de coordinación** entre el contratista y la responsable municipal para la supervisión del cumplimiento del contrato, pudiéndose celebrar de forma extraordinaria cuantas otras se estimen necesarias a requerimiento de cualquiera de las partes.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

La empresa adjudicataria realizará una **memoria anual** del servicio, que se entregará a la Concejalía en el plazo máximo de 15 días desde la finalización del mismo.

La empresa estará obligada a facilitar cualquier otra información solicitada relativa a los servicios prestados.

9. DESCRIPCIÓN DE MEJORAS

Las mejoras que se indican a continuación suponen un incremento de los mínimos exigidos en este Pliego que redundan directamente en la calidad de la prestación del servicio. Una vez ofertadas por el licitador y una vez aceptadas por el órgano de contratación, formarán parte del objeto del contrato y se ejecutarán sin retribución adicional para el contratista.

- Mejora nº 1: Servicio de un mayor número de menús. El contratista entregará cada año, sin retribución adicional, hasta 625 menús adicionales a los que constituyen el objeto de este contrato, que serán destinados a otros usuarios del Centro Municipal de Servicios Sociales que se vean precisados de recibir esta prestación.
- Mejora nº 2: Reparto diario de la comida. De acuerdo con la cláusula 3 de este Pliego, las comidas de lunes a viernes (excluidos festivos de carácter nacional y autonómico) se deben entregar a los usuarios en su domicilio como máximo en días alternos. La mejora consistirá en que el reparto se tenga que realizar todos los días, de lunes a viernes, renunciando el contratista a la posibilidad de hacer las entregas en días alternos (salvo en festivos nacionales y autonómicos, en que sí se podrán entregar el día anterior).
- Mejora nº 3: Reducción del horario de reparto. Según la cláusula 3 de este Pliego, el horario de entrega de las comidas en los domicilios de los usuarios será de 09:00 a 13:30 horas. La mejora consistirá en el retraso la hora de inicio del reparto, con objeto de que sea lo más próxima posible a la hora del almuerzo. Este retraso no podrá suponer en ningún caso que el reparto finalice con posterioridad a las 13:30 horas.
- Mejora nº 4: Realización de estudios de satisfacción dirigidas a los usuarios. El contratista deberá realizar hasta dos encuestas anuales a todos los usuarios, con la finalidad de conocer su opinión en relación con el servicio, su grado de satisfacción y las posibles mejoras a implementar. El contenido concreto de la encuesta será confeccionado por la empresa contratista y supervisado y aprobado por la responsable del contrato.
- Mejora nº 5: Implantación de un servicio de custodia de llaves. El contratista deberá implantar un servicio de depósito, custodia y utilización de las llaves de los domicilios de los usuarios que por sus características así lo requieran en aquellos casos en que el usuario esté ausente del domicilio y no existan familiares o vecinos que puedan ser receptores de la comida. El sistema tendrá todas las garantías de seguridad y confidencialidad, deberá ser supervisado y aprobado por la responsable del contrato y, en todo caso, requerirá el consentimiento expreso y por escrito del usuario en un documento que a tal efecto facilitará la empresa.

La empresa garantizará la custodia de las llaves durante todo el periodo de duración del depósito y procederá a su devolución en el momento en que le sean requeridas y, en todo caso, cuando se produzca el cese del servicio.



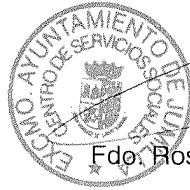
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE JUMILLA

C.I.F. P 3002200-H
Cánovas del Castillo, 31
30520 JUMILLA (Murcia)

- Mejora nº 6: Disposición de menús especiales. El contratista dispondrá de menús especiales para usuarios que, por cuestiones culturales, religiosas o de otra índole, pueda requerirlos (p.ej. comida marroquí, etc.).

En Jumilla, a 7 de octubre de 2016.

LA COORDINADORA DEL PROGRAMA
MAYORES Y DEPENDENCIA



R. Molina
Fdo. Rosario Molina Mateos

