

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS CONTRATO DE COMIDAS A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE TARRAGONA

Contrato de servicios por procedimientos abiertos sujeto a regulación armonizada

Núm. Exp.: 168/19

Objeto: Servicio de Comidas a domicilio del IMSST

ÍNDICE

Cláusula 1.	Objeto del contrato
Cláusula 2.	Objetivos y principios
Cláusula 3.	Persona destinatarias
Cláusula 4.	Características del servicio
Cláusula 5.	Organización del servicio
Cláusula 6.	Programación y composición de los menús
Cláusula 7.	Relación con las personas usuarias del servicio personal
Cláusula 8.	Personal
Cláusula 9.	Seguimiento y evaluación del servicio
Cláusula 10.	Responsabilidad de la empresa adjudicataria
Cláusula 11.	Obligaciones de la empresa adjudicataria
Cláusula 12.	Derechos y obligaciones del IMSST
Cláusula 13.	Actuaciones en materia de inspección y control
Cláusula 14.	Plan de calidad
Cláusula 15.	Difusión del servicio, documentación y derechos de imagen
Cláusula 16.	Medidas en caso de huelga general

CLÁUSULA 1. -OBJETO DEL CONTRATO

En el marco de lo que establece la ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales de Cataluña los servicios sociales básicos consisten en un conjunto de acciones profesionales que tienen el objetivo de atender las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas de las personas, familias y grupos. Estas actuaciones contribuyen a la prevención de las problemáticas sociales y la reinserción e integración de las personas en situación de riesgo social o exclusión.

De acuerdo con el artículo 17 de la citada ley, el catálogo de servicios sociales básicos y los programas de acción social del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Tarragona (IMSST), ofrecen una serie de servicios que tienen la alimentación como elemento central para personas en situación de vulnerabilidad.

El objeto del presente pliego es la gestión del "servicio de comida a domicilio en la ciudad de Tarragona". La propia ejecución de este servicio debe servir al mismo tiempo de mecanismo para intervenir en personas en riesgo social, de exclusión y / o vulnerabilidad.

Se trata de proporcionar bienestar nutricional, físico y social, a personas en situación de vulnerabilidad o personas mayores mediante una comida al día con la periodicidad que los servicios sociales básicos hayan prescrito.

El servicio consiste en la preparación y suministro de comidas equilibrados y saludables en adecuadas condiciones de calidad e higiene, en el domicilio de la persona beneficiaria.

CLÁUSULA 2.- OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

2.1. Objetivos

El objetivo básico del servicio es mejorar la calidad de vida de las personas cubriendo las carencias nutricionales y hábitos alimentarios procurando que estas acciones mejoren en la medida de lo posible su calidad de vida, la autonomía y las capacidades de las personas usuarias.

- Proporcionar una dieta equilibrada y nutricionalmente adecuada.
- Mantener unos hábitos alimentarios adecuados a las necesidades de la persona.
- Complementar los planes de trabajos encaminados a favorecer la recuperación y el mantenimiento de la autonomía personal y social de la persona mayor.
- Prevenir el riesgo de aislamiento de las personas mayores en situación de fragilidad.
- Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud.
- Evitar riesgos de accidentes en personas en situación de vulnerabilidad.
- Prevenir y / o retrasar ingresos residenciales.

2.2. Principios básicos del servicio

El Servicio de Comidas a domicilio del IMSST es un servicio de cuidado y atención a la persona y se fundamenta en los siguientes principios:

- El respeto, la igualdad y la dignidad en el trato a las personas usuarias.
- La seguridad en la forma de desarrollar las tareas de atención (prácticas seguras de trabajo) y la seguridad en cuanto a preservar el domicilio de la persona usuaria.
- La privacidad de la persona usuaria y de su domicilio.
- La confidencialidad de todos los datos referentes a la persona usuaria.
- La autonomía: se fomentará y potenciará, en la medida de lo posible, el mantenimiento y la mejora de la autonomía de las personas, la toma de las propias decisiones y el tener el control sobre la vida de uno mismo.
- La participación: los usuarios y su entorno cuidador serán plenamente informados del servicio y, siempre que sea posible, serán consultados y se facilitará su participación en las decisiones sobre el servicio que les afecten directamente.
- La personalización del servicio, ajustándolo a las necesidades y preferencias de la persona en cada momento.
- Reconocimiento del entorno cuidador, en caso de existir, como personas clave en la atención de la persona.

CLÁUSULA 3. -PERSONAS DESTINATARIAS

Personas que viven y están empadronadas en la ciudad de Tarragona y que son derivadas por los profesionales de los Equipos Básicos de Atención Social (EBAS) del Instituto Municipal de Servicios Sociales, una vez hecha la valoración y aprobado por la persona responsable asignada por el IMSST, según los siguientes criterios:

- Personas mayores de 65 años que vivan solas.
- Personas menores de 65 años con dependencia y / o discapacidad que cumplen el resto de requisitos.
- Que no pueden acceder a otros recursos o agotamiento de los mismos (comedor social, kits de alimentos).
- Personas con ingresos económicos insuficientes según establezca la normativa interna del IMSST.

- Que no pueden prepararse las comidas o necesitan ayuda para hacerlo y no disponen.
- Que no tienen ningún apoyo social y / o familiar o tienen un apoyo insuficiente para cubrir las atenciones que necesitan.
- Que no disponen en su vivienda de las condiciones necesarias para cocinar los alimentos.
- Que presenten dificultades en su autonomía para realizar las Actividades de la Vida Diaria (AVD) y cubrir las necesidades básicas de una alimentación equilibrada y requieren ayuda para realizarlas de manera temporal y / o permanente. Sus dificultades no deben impedir que puedan calentar y servir la comida.
- Que se comprometan a hacer un buen uso del servicio y de la comida.

CLÁUSULA 4.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio de comidas a domicilio se presta con el fin de garantizar una atención integral a las necesidades básicas de las personas usuarias atendiendo la situación de la persona y la valoración que realizan los profesionales de los Servicios Sociales.

Para la realización del servicio la empresa adjudicataria deberá ajustarse a las siguientes condiciones de prestación:

- Utilizar como técnica de producción y distribución de alimentos la LINEA FRÍA.
- Cumplir la normativa a seguir para la correcta manipulación, elaboración, cocinado y transporte de las materias primas, para la confección de los menús previstos, verificando que se realicen de la forma más idónea, teniendo en cuenta los últimos avances tecnológicos y organizativos.
- Disponer de las unidades logísticas de elaboración de las comidas que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.
- Disponer de los medios necesarios para la elaboración de un menú alternativo con el fin de solucionar situaciones imprevistas.
- Disponer de un plan de autocontrol basado en los principios de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) y aplicar los principios de flexibilidad y proporcionalidad de acuerdo con la normativa sanitaria vigente.
- Cumplir las guías de información alimentaria, la guía de prácticas correctas de higiene para el aprovechamiento seguro de la comida en los sectores de la restauración y comercio minorista, la guía de prácticas correctas de higiene para los restaurantes y otras directamente relacionadas con el objeto del contrato.

- La entidad adjudicataria deberá presentar los menús mensualmente a la persona responsable del contrato de l'IMSST, especificando el peso y calidad de los ingredientes básicos de cada menú y la planificación de las comidas diarias con una previsión mensual.
- Utilizar recipientes adecuados para el transporte de la comida, con cierre hermético. La empresa adjudicataria es la responsable de que los envases utilizados cumplan con las condiciones generales de los materiales en contacto con los alimentos.
- Tener registro sanitario en vigor y cumplir la normativa vigente en materia de salud alimentaria en comidas preparadas, su transporte y alérgenos, así como toda la normativa sanitaria aplicable.
- Tener los autocontroles y la formación en vigor (máximo 4 años) en materia sanitaria de transporte y elaboración alimentaria. Registros, certificados, y material necesario para realizar los análisis de agua y sistemas de menús testigo)

4.1. Unidades de distribución de comidas:

La empresa adjudicataria dispondrá de las unidades de distribución de comidas para la correcta prestación del servicio de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- Se realizará en vehículos que deben reunir las características apropiadas para garantizar que los menús lleguen en óptimas condiciones de temperatura, presentación y características organolépticas.
- Disponer del número necesario de vehículos para garantizar el reparto de comidas en tiempo y lugar previsto.
- Los vehículos deberán disponer de la identificación corporativa, en su caso.
- En caso de que se puedan producir incidencias respecto al producto que debe recibir cada persona usuaria del servicio como la falta total o de alguna parte del menú, la entrega fuera del recipiente prescritos, o de algún producto que la persona usuaria pudiera recibir en el domicilio en malas condiciones, la empresa reparará la no conformidad que se ha producido con urgencia.

4.2. Características específicas de comidas a domicilio:

4.2.1. Cobertura del servicio:

Se garantizará la cobertura del servicio los 7 días de la semana y se prescribirán las comidas necesarias a criterio del profesional referente del EBAS, y según la dieta recomendada por el personal facultativo de referencia, y previa aprobación de la persona responsable designada por el IMSST.

4.2.2. Horario del servicio:

La entrega de comidas en el domicilio se hará preferentemente de lunes a viernes entre las 9 y las 13 horas. Dentro de estas franjas horarias se acordará con la persona beneficiaria la hora aproximada de entrega de

comidas, respetando al máximo posible, ofreciendo una horquilla horaria máxima de dos horas. En los casos excepcionales que haya que entregar las comidas los sábados y / o domingos este se realizará dentro de la franja horaria de 10 a 13 horas acordando con la persona beneficiaria la hora aproximada de entrega.

4.2.3. Planificación semanal de comidas y frecuencia de suministro:

La planificación semanal de comidas por cada persona usuaria vendrá determinada por la situación de la persona y la valoración del profesional municipal de referencia.

Para determinar la frecuencia de suministros semanales, se hará en base a las condiciones de conservación de los alimentos en el domicilio de la persona beneficiaria, y será preferentemente de 1 día para cubrir 2 días de comidas, 2 días a la semana para cubrir 5 días de comidas y 3 días a la semana para cubrir 7 días de comidas.

Excepcionalmente, se podrá establecer la entrega de comidas diariamente si las circunstancias personales del usuario lo requieren y el criterio del profesional municipal de referencia lo determina. Hay que garantizar que el hecho de que haya una fiesta semanal no altere la frecuencia prevista en la entrega de las comidas.

4.2.4. Entrega de comidas:

Las comidas se entregarán en el domicilio de la persona beneficiaria comprobando que quedan almacenados en la nevera.

El repartidor enseñará al usuario:

- El procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Se encargará de disponer las barquillas en el frigorífico.
- Retirá las comidas caducados y / o alterados que no sean aptos para el consumo.
- Revisará la temperatura del frigorífico y su correcto mantenimiento.
- Informará y asesorará a los usuarios en aquellas cuestiones y dudas que presenten respecto al servicio.
- Comprobará periódicamente el buen funcionamiento del frigorífico y microondas.

Los envases utilizados para servir las comidas deben ser de un solo uso. No pueden ser reutilizables. Serán responsabilidad de la empresa prestadora del servicio y deberán cumplir los requisitos sanitarios vigentes, garantizando el buen estado de conservación y de higiene de los alimentos.

- Estarán etiquetados, indicando como mínimo los siguientes datos: identificación de la empresa, nombre del producto, fecha de elaboración, fecha de caducidad, temperatura de conservación y productos que pueden provocar alergias o intolerancias. El licitador presentará un modelo de etiquetado que debe adaptarse a un tamaño de letra suficientemente grande para que permita la lectura a personas con pérdida de agudeza visual.

- En caso de que se sirvan cenas, la empresa adjudicataria establecerá una diferencia marcada entre el almuerzo y la cena con variedad de cenas dentro de una misma categoría, así como en su elaboración. Será necesario que la presentación de las barquillas del almuerzo y la cena se diferencien por colores.

Para minimizar el impacto medio ambiental ofrecerá a los usuarios la posibilidad de retirada de los envases de plástico vacíos para su oportuno reciclaje.

En caso de observar alguna incidencia en los domicilios donde se realice el reparto de comidas, la empresa adjudicataria informará la técnica responsable del IMMST en un plazo no superior a 12 horas. Si se detecta una situación de riesgo, y en su caso, paralelamente se avisará a los servicios de urgencias sociales, urgencias médicas, guardia urbana, etc.

La empresa adjudicataria facilitará a los repartidores un protocolo y hará la formación pertinente sobre indicadores de riesgo observables.

Con la entrega de las comidas, la persona beneficiaria, o en su defecto quien se haga cargo de recoger las comidas, firmará un duplicado del documento de recepción, que le facilitará la empresa adjudicataria, del número total de dietas y días a los que corresponden. Un ejemplar será por el beneficiario del servicio y el otro lo presentará la empresa al IMSST con la factura mensual como justificación de los menús entregados.

4.2.5. Materiales e Infraestructura:

En aquellos casos que la empresa adjudicataria vea que el frigorífico no funciona correctamente informará con la mayor inmediatez a la técnica responsable del IMSST que valore la forma de solucionar la situación.

Sin embargo, se comprobará si la instalación eléctrica de la vivienda está preparada para soportar estos electrodomésticos y, en su caso, se informará con la mayor inmediatez a la técnica responsable designada por el IMSST que valore la manera de proporcionar a la persona usuaria los accesorios necesarios como: transformador, alargador, enchufe adaptador.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la reposición / mantenimiento de los aparatos que lo anterior ha dejado en préstamo a los usuarios, 10 microondas y 3 frigoríficos. El coste de estos aparatos está cuantificado en el presupuesto del contrato, por lo que no habrá ningún cargo a la persona usuaria, sin perjuicio de que se establezcan las condiciones de cesión y regreso una vez finalizado el contrato.

4.2.6. Modalidad de servicio:

Atendiendo la situación de la persona y la valoración del profesional municipal de referencia, se puede disponer desde una comida a la semana hasta siete y / o disponer de cenas de forma excepcional si se valora de Servicios Sociales.

CLÁUSULA 5. -ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Prescripción del servicio de Comidas Sociales

Los EBAS municipales realizarán la valoración y prescripción del servicio a cada persona, así como el planteamiento de los objetivos generales de trabajo, la modalidad y en su caso duración de servicio, previa aprobación del / la técnico / a responsable del Servicio.

Esta prescripción irá siempre acompañada de un informe médico que determine el tipo de dieta que la persona necesita, y si existe intolerancia y / o alergia a algún alimento.

Para realizar el alta de los servicios, los profesionales enviarán la solicitud a la técnica responsable del IMSST mediante los sistemas de información / comunicación establecidos.

Una vez valorada la solicitud de alta, se enviará por correo electrónico a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá:

1. Garantizar una respuesta en el plazo máximo de 72 horas naturales a las demandas de alta que se efectúen desde el IMSST.
2. En los casos valorados como urgentes a criterio del profesional de la EBAS, el servicio deberá prestarse como máximo dentro de las 24 horas posteriores a su comunicación.

5.2. Interrupciones temporales del servicio

El servicio se interrumpirá temporalmente cuando se prevea la ausencia de la persona usuaria de su domicilio, por razones voluntarias, vacaciones, estancia en casa de un familiar y otros, o forzadas, como hospitalización. El servicio se reanudará cuando finalice la causa que ha motivado la interrupción.

La persona responsable designada por el IMSST deberá comunicar a la empresa adjudicataria con una antelación de 48 horas antes de la siguiente comida que se realizará la suspensión temporal.

Cuando la interrupción se prolongue más de 2 meses, la empresa adjudicataria propondrá la baja definitiva del servicio y ésta se valorará por la persona responsable designada por el IMSST.

5.3. Baja del Servicio

El usuario podrá causar baja por:

- Fallecimiento.
- Interrupción del servicio prolongada más de 2 meses.
- Decisión de la persona usuaria.
- Dejar de residir o estar empadronado en la ciudad de Tarragona.
- Dejar de residir en su domicilio y pasar a una residencia de ancianos u otro equipamiento colectivo.
- Finalización del periodo de servicio previsto.
- Decisión del responsable o referente municipal, por:
 - Cumplimiento de los objetivos previstos de actuaciones temporales.
 - Dejar de reunir los requisitos establecidos para disfrutar del servicio.
 - Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración y del pacto de prestación del servicio.

5.4. Facturación de los servicios

Mensualmente la empresa adjudicataria facturará al IMSST.

Las condiciones de facturación del servicio serán las siguientes:

- Cuando el servicio se interrumpa en tiempo y forma establecida (interrupción o suspensión temporal con aviso), la empresa adjudicataria durante el período de tiempo que dure esta circunstancia, no facturará el servicio al IMSST.
- Cuando el servicio se interrumpa debido a una incidencia que el usuario no lo ha comunicado en tiempo y forma establecida, la empresa adjudicataria facturará la comida hasta un máximo de 2 días.

5.5. Organización del servicio

Las peticiones del servicio que lleguen desde los EBAS aprueban desde el Servicio de Atención a las Dependencias del IMSST.

Se formalizará la demanda de servicio por parte del IMSST a través del modelo de solicitud establecido vía correo electrónico a la empresa adjudicataria.

Las altas y bajas se aprueban a través de resolución y se notificarán a los interesados y en la empresa adjudicataria.

5.5.1. Primera visita del coordinador / a técnico / a:

Formalizada la demanda de servicio por parte del IMSST, el / la coordinador / a técnico / a de la empresa adjudicataria realizará una visita al domicilio del usuario / a que habrá sido acordada telefónicamente, en la que se informará del servicio:

- Días y horario de suministros de comidas, ofreciéndole una horquilla horaria máxima de dos horas.
- Informar que el personal que le entregará las comidas irá debidamente identificado.
- Teléfono de contacto y horarios de atención a la empresa, para cualquier consulta que el usuario quiera hacer.
- Información al respecto de la conservación y preparación de las comidas.
- Explicación y firma del Pacto de Prestación del Servicio. Dicho documento incluirá, entre otros, los nombres del referente municipal del EBAS y del / la coordinador / a de la empresa, así como el tipo de dieta, los días de suministro y la horquilla horaria. Este documento deberá estar firmado por la persona usuaria y el coordinador / a técnico de la empresa adjudicataria.
- Instalación en la nevera y explicación sobre el código QR.
- Como material de apoyo a la información facilitada al usuario verbalmente, se le entregará, en el momento de la primera visita una Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos y el cuadro de menús mensual. En estos documentos constará el logotipo del IMSST.
- Para poder iniciar un servicio de comidas a domicilio será imprescindible haber firmado el Pacto de Prestación con el usuario / a, donde se acuerdan las condiciones del servicio.

- Entrega y explicación de las Condiciones Generales del Servicio, haciendo especial énfasis en: derechos y deberes de la persona usuaria, plazo máximo para comunicar ausencias del domicilio que impidan la realización del servicio e información sobre el sistema de quejas y sugerencias.

En los casos de urgencia, se podrá iniciar el servicio sin la firma del Pacto, que deberá realizarse en el plazo máximo de 15 días, previa autorización de la persona responsable designada por el IMSS.

5.5.2. Entrega de comidas:

La visita se realizará dentro de la franja horaria acordada con la persona usuaria. En el caso de no poder acudir en el horario previsto, se le comunicará a la persona beneficiaria con la suficiente antelación. El personal irá debidamente identificado con una placa de identificación colocada en lugar visible.

CLÁUSULA 6. PROGRAMACIÓN Y COMPOSICIÓN DE LOS MENÚS

Para planificar los menús la empresa adjudicataria valorará las recomendaciones de los expertos, las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y las normativas alimentarias vigentes.

6.1. La alimentación de las personas usuarias deberá cumplir los siguientes objetivos:

- Ser completa y equilibrada.
- Tener una presentación atractiva.
- Ser variada adaptándose a las necesidades, gustos y hábitos de los usuarios.
- Tener una rotación mínima de cuatro semanas.
- Estar convenientemente elaborada y condimentada.
- Estar basada en los guisos tradicionales y adaptada a la época del año.

Los menús se cambiarán 2 veces al año: menús de verano y de invierno.

Los menús de los días festivos se contemplarán de forma especial y se incluirán en los menús correspondientes, en forma de platos tradicionales para marcar la celebración de las fiestas según calendario de festivos establecidos por la Generalidad de Cataluña y además las dos fiestas locales que son el 19 de agosto (San Magi) y el 23 de septiembre (Santa Tecla).

Se valorará la utilización de materias primas que contribuyan a una mejor calidad nutritiva y organoléptica de los platos y la utilización de productos de temporada y proximidad.

Las necesidades energéticas para estas personas usuarias se encuentran en torno a las 2.000 kcal / día en los hombres y las 1.800 kcal / día en las mujeres, y hay que evitar aportaciones inferiores a las 1.700 kcal / día. Esta recomendación debe servir de referencia para el cálculo del aporte calórico a la comida objeto de este contrato.

Cuantitativamente, aportarán alimentos variados y en la proporción adecuada que aseguren una correcta nutrición de todas las personas y en cualquiera de los tipos de dietas.

6.2. Estructura de los menús:

Las comidas estarán compuestas de un primer plato, un segundo plato, postre y pan, adaptados a las necesidades nutritivas de cada usuario / a, según informe médico, con prescripción del tipo de dieta en aquellos casos que se requiera una dieta especial.

Las comidas se ajustarán al siguiente esquema semanal:

- •• Primeros platos:
 - Legumbres: 3-4 veces a la semana.
 - Arroz: 1-2 veces a la semana
 - Pasta: 1-2 veces a la semana
 - Patatas: 1-2 veces a la semana
 - Verduras: se debe consumir 1-3 veces al día, en primeros platos y / o como guarniciones y / o acompañamientos de 2º platos.
- •• Según platos:
 - Carne: Pollo, pavo conejo: máximo 2-3 veces a la semana
 - Ternera, bien y cerdo: màxim1-2 vez al a semana
 - Pescado blanco: mínim2-3 veces a la semana
 - Pescado azul: mínim1-2cops a la semana
 - Huevos: 1-2cops a la semana
 - Guarniciones: verdura, patatas, o ensalada.
- •• Postres:
 - Fruta
 - Lácteos o derivados

Utilizar aceite de oliva virgen para aliñar y para cocinar (en todo caso para cocinar aceite de oliva o el aceite de girasol alto oleico).

Además, todas las comidas irán acompañados de pan.

6.2.1. Tipos de dietas:

Se deberán garantizar diferentes tipos de dieta debidamente supervisadas por las diferentes necesidades previsibles de los usuarios, a fin de garantizar la adecuación a los requerimientos médicos, dietéticos, culturales, etc.

Se deberán incluir las siguientes dietas y sus combinaciones:

- Basal o normal
- hiposódica
- Hipocalórica
- hipercalórica
- Para diabetes
- Colesterol-dislipemia
- Astringente
- Protección gástrica
- Vegetariana
- Por motivos religiosos o culturales (ej.: sin cerdo)
- Alergia / intolerancias.

Todas ellas se podrán presentar como dieta fácil masticación o dieta triturada.

La empresa adjudicataria se compromete a enviar mensualmente al IMSST los menús de dieta firmados por un profesional dietista.

6.2.2. Características de la dieta basal o normal, distribución de nutrientes:

Hidratos de carbono	50-55% del valor calórico diario	Los azúcares simples de adición no deberían superar el 10% de la energía diaria de la dieta
Grasas	30-35% del valor calórico diario	Se recomienda que: -Los ácidos grasos saturados no superen el 7-10% de las kilocalorías totales -Los ácidos grasos polinsaturados deben ser siempre inferiores al 10% -Y los monoinsaturados deberían aportar entre un 10 y un 15% de la energía diaria.
Proteínas	15-20% del valor calórico diario	necesario velar por que el 60% sea de elevado valor biológico

Cuantitativamente, aportarán alimentos variados y en la proporción adecuada que aseguren una correcta nutrición de todas las personas y en cualquier tipo de dieta.

6.2.3. Calidad de los productos y garantía higiénico-sanitaria:

Todas las materias primas y los productos servidos por la empresa adjudicataria deberán estar sujetos a la normativa legal vigente.

Los proveedores de las materias primas y los productos deben estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose la empresa adjudicataria 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.

Los licitadores deberán cumplir la normativa de referencia sobre seguridad alimentaria para establecimientos que distribuyen comida preparada que emana principalmente del Reglamento (CE) 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios y el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.

Se exige a la empresa que lleve a cabo los controles periódicos oportunos y que entregue al IMSST copia de todos.

La empresa deberá elaborar una Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de los alimentos que se destinará a las personas usuarias del servicio y de la que se distribuirán copias para la IMSST.

La empresa deberá entregar los Planes de autocontrol de elaboración y transporte, Certificados de formación de todos los manipuladores, dentro y fuera cocina, Número de registro sanitario, Empresa de control de menús testigo y demás documentación necesaria para cumplir la normativa higiénico sanitaria de alimentación.

CLÁUSULA 7. -RELACIÓN CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

- La entidad adjudicataria deberá prestar el servicio a aquellas personas que le sean indicadas por la persona responsable designada por el IMSST que a todos los efectos serán consideradas usuarias del servicio municipal.
- La empresa adjudicataria y sus trabajadores deberán favorecer una buena relación y trato con la persona usuaria y el entorno cuidador de acuerdo con los principios básicos del servicio establecido en el IMSST (Cláusula 2).
Asimismo, eludirán cualquier conflicto personal con las personas beneficiarias del servicio. La empresa deberá informar a través de los canales de comunicación establecidos, de las incidencias que tengan lugar durante la prestación.
- La empresa adjudicataria y sus trabajadores deberán cumplir las medidas de seguridad e higiene y de Salud Laboral establecidas en la legislación vigente, y mantener inexcusablemente el secreto profesional y la confidencialidad. En general, deberá realizar sus funciones con las personas usuarias del servicio de conformidad con las reglas de buena fe y diligencia.
- Las personas usuarias deberán ser informadas de las características del servicio y de cualquier cambio que se produzca en horarios, personal de atención, así como los mecanismos para comunicar cualquier consulta, incidencia o queja a la empresa adjudicataria y / o los servicios municipales correspondientes.
- El usuario y su entorno cuidador deberá ser informado con diligencia cualquier incidencia o modificación que afecte a la prestación del servicio acordado.
- El usuario debe comunicar cualquier ausencia de su vivienda que impida que la empresa adjudicataria pueda suministrar la comida con una antelación suficiente, que se estima en 24 horas. La empresa adjudicataria registrará y comunicará esta incidencia a la técnica responsable del IMSST.
- Queda prohibido que ningún trabajador de la empresa adjudicataria entre en el domicilio de la persona usuaria del servicio si ésta no está presente.
- Queda prohibido que ningún trabajador de la empresa adjudicataria reciba de la persona usuaria cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica.

7.1. Cesión de llaves

La empresa adjudicataria del servicio podrá custodiar las llaves de entrada al edificio cuando éste no cuente con portero automático, como forma de facilitar el servicio a las personas con dificultades de movilidad.

Igualmente podrá custodiar la llave del domicilio de la persona usuaria, a petición de ésta, en aquellos casos que, estando a domicilio la persona beneficiaria, tiene grandes dificultades de movilidad para acudir a la puerta o por déficits auditivo-visuales.

El usuario del servicio podrá autorizar la cesión de las llaves de su vivienda a la empresa adjudicataria, con la conformidad del / a referente del caso, en los términos previstos por Servicios Sociales. La cesión de claves deberá figurar en el Pacto de Prestación. La autorización deberá ser por escrito y firmada y se indicarán los datos de la persona o personas a las que se debería devolver las llaves en el supuesto de cese del servicio.

La empresa adjudicataria será responsable de la custodia de las llaves.

Cuando se produzca el cese la empresa adjudicataria devolverá las llaves a quien corresponda y se firmará un documento de devolución, una copia del cual se hará llegar a la persona designada como responsable del servicio del IMSST.

CLÁUSULA 8. –PERSONAL

8.1. Obligaciones de carácter general

La empresa adjudicataria dispondrá del personal suficiente para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para cumplir las obligaciones estipuladas en el contrato y será la única obligada y responsable del cumplimiento de las disposiciones legales en materia de contratación, seguridad social incluyendo el pago de cotizaciones y prestaciones, cuando proceda, prevención de riesgos laborales y tributaria.

En ningún caso, el personal de la empresa adjudicataria tendrá vinculación jurídica o laboral con el IMSST.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección de su personal, que reúna los requisitos de titulación y experiencia exigida en estos pliegos, y que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del IMSST del cumplimiento de estos requisitos.

El contratista queda debidamente enterado de la obligación que tiene de cumplir con todo lo dispuesto en la legislación de Trabajo en todos sus aspectos, y de cumplir durante todo el tiempo de la ejecución del contrato, las normas y condiciones que fija el convenio colectivo aplicable.

8.2. Estabilidad y sustituciones

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad del equipo de trabajo y se compromete a cubrir las ausencias de su personal producidas por vacaciones u otras eventualidades, incapacidades temporales, descanso por maternidad o licencias de paternidad, permisos etc.

Los períodos de vacaciones y permisos a que tenga derecho el personal de la empresa adjudicataria de acuerdo con la legislación social vigente y el convenio colectivo de aplicación no eximen del cumplimiento de la prestación de servicio.

Cuando se produzca la sustitución de alguna persona trabajadora en el Servicio de Comidas a Domicilio, la Empresa facilitará al repartidor / a sustituto / a los datos del caso y toda la información necesaria para garantizar el seguimiento del plan de trabajo establecido y lo comunicará a la persona responsable designada por el IMSST.

8.3. Protección de riesgos laborales

La empresa adjudicataria determinará los puestos de trabajo en los que es necesario la utilización de Equipos de Protección Individual según legislación vigente, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual) y facilitará los EPI necesarios y eficaces a sus trabajadores con el fin de evitar riesgos para su seguridad y la salud y los impartirá la formación y dará la información necesaria en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas y atendiendo a la naturaleza y alcance de estos y las características particulares del caso asignado y las tareas a desarrollar en el domicilio de la persona usuaria.

8.4. Uniformidad

Será obligación de la empresa adjudicataria proveer al personal durante las horas en que se preste el servicio de los uniformes que correspondan: gorra, chaqueta, pantalones, zapatos, delantal, guantes y otros elementos que a tal efecto sean necesarios.

El personal estará obligado a llevar el uniforme durante las horas de servicio y en ningún caso podrá utilizar la ropa de calle, siendo motivo de sanción a la empresa adjudicataria.

8.5. identificación

Todo el personal de la empresa adjudicataria, en cumplimiento de las tareas encomendadas en el presente contrato, deberá ir acreditado con una placa de identificación colocada en lugar visible de la indumentaria durante las horas en las que preste el servicio, con el logotipo de la empresa y del IMSST y deberá responder a las exigencias de imagen que establezca este.

8.6. personal necesario

La empresa adjudicataria deberá tener descrito por cada puesto de trabajo: las funciones del puesto de trabajo, la experiencia profesional y las competencias necesarias, así como el plan de formación y capacitación que garantice que el trabajador / a tiene la formación, habilidades y actitudes adecuadas para el puesto de trabajo que ocupa.

La empresa adjudicataria dispondrá de los / las trabajadores / as necesarios / as para cubrir el servicio.

8.6.1. Coordinación de gestión del servicio.

La empresa designará un representante que será la persona responsable de la coordinación general del servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder ante cualquier incidencia en relación al desarrollo del contrato.

La coordinación para revisar el funcionamiento global del servicio, la distribución de recursos y la valoración del estado de ejecución se realizará mínimo dos veces al año y en todo caso cuando se estime oportuno para las dos partes.

8.6.2. Dietista-nutricionista

El adjudicatario deberá disponer de dietista-nutricionista, con la titulación universitaria específica que deberá realizar la gestión y organización del servicio de alimentación, velando por la calidad y salubridad de los alimentos durante todo el proceso de producción.

También formará el personal del servicio en materia de seguridad alimentaria. Realizará la planificación de los menús y valorará el equilibrio nutricional de los alimentos.
funciones:

- Gestionar el servicio de alimentación
- Participar en la organización y desarrollo del servicio de alimentación.
- Coordinar y participar en la formación continuada, en temas de calidad y seguridad alimentaria y, especialmente en la formación de manipuladores / as de alimentos.
- Elaborar, consensuar, y controlar la planificación periódica de menús y dietas especiales.
- Controlar y gestionar la calidad
- Supervisar y controlar los sistemas de distribución y / o emplatado.
- Mantener relación con los / las diferentes profesionales implicadas en la alimentación.

8.6.3. Coordinador / a Técnico / a

Debe disponer del título de bachillerato, de FP2 o equivalente homologado, preferentemente dentro del ámbito de la atención social y deberán acreditar, al menos, como mínimo un año de experiencia en el campo social en los últimos tres años.

Las competencias técnicas y actitudinales que deberán tener el / la coordinador / a técnico serán:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad de analizar y planificar el trabajo.
- Capacidad de comunicación interpersonal.

Funciones Coordinador / a Técnico / a del Servicio de Comidas a Domicilio

- Seguimiento y control de la prestación integral del servicio.
- Dirigir, coordinar y verificar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada persona usuaria del servicio, por parte de los chóferes / repartidores.

- Atender las necesidades concretas y puntuales que puedan surgir en el desarrollo diario del servicio.
- Hacer la primera visita al domicilio de la persona usuaria del Servicio para realizar la presentación inicial del servicio y cumplimentar el Pacto de Prestación con la firma del usuario / y la suya y posteriormente lo remitirá a la persona responsable designada por el IMSST en un plazo no superior a 7 días.
- Revisar el cumplimiento de los protocolos y prestaciones de servicios para cada persona usuaria.
- Realizar propuestas sobre cambios en el servicio prestado en los domicilios, evaluando su idoneidad y eficacia.
- Traspaso de incidencias e informar y coordinarse con la persona responsable designada por el IMSST cuando sea necesario.
- Realizar reuniones de seguimiento con los chóferes / repartidores, para garantizar la calidad y adecuación de los servicios que se están prestando, fomentando el trabajo en equipo.
- Establecer los sistemas de recogida de quejas y sugerencias, de conformidad con las indicaciones y directrices del IMSST.
- Evaluar y mejorar la calidad del servicio prestado.

8.6.4. Chóferes / repartidores:

Los / las trabajadores / as que realicen esta tarea deberán tener unas habilidades sociales y de empatía en el ámbito de las personas mayores y capacidad de comunicación interpersonal.

En el Servicio de Comidas a Domicilio se establecerá una ratio máxima de entregas diarias a cada ruta para repartidor / a por 8 horas de trabajo, teniendo en cuenta que el tiempo de permanencia en el domicilio no puede ser inferior a 5 minutos.

Funciones de los chóferes / repartidores

- Entregar las comidas en el domicilio de la persona usuaria.
- Disponer los envases de comidas en el frigorífico.
- Enseñar a la persona usuaria o responsable el procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Retirar las comidas que se encuentren en mal estado o caducados y no sean aptos para el consumo.
- Revisar periódicamente la temperatura del frigorífico y el correcto funcionamiento del mismo.

- Informar y asesorar a la persona usuaria sobre la adecuada utilización del microondas.
- Informar de cualquier incidencia en el domicilio, lo antes posible, al coordinador / a técnico / a de la empresa.
- En cuanto se detecte una situación de riesgo se deberá comunicar de forma inmediata a los servicios de urgencia que corresponda y al coordinador / a técnico / a de la empresa.

8.7. Formación del Personal

La empresa que resulte adjudicataria estará obligada a aportar a su personal la formación complementaria necesaria para desarrollar sus tareas de forma excelente y adaptada a las habilidades funcionales, psicológicas y sociales de las personas atendidas y con formación en materia de salud alimentaria incluidos repartidores / as y chóferes, mediante el conocimiento de las nuevas técnicas para evitar malas praxis.

Estas actividades formativas deberán aportar conocimientos básicos sobre:

- Prevención de riesgos laborales.
- Detección de situaciones de riesgo social.
- Alimentación y nutrición.
- Manipulación de alimentos.
- Seguridad alimentaria.
- Primeros auxilios.
- Comunicación.

La empresa adjudicataria presentará en su oferta el plan de formación anual.

CLÁUSULA 9. -SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria presentará un informe de actividad mensual donde conste en número de servicios, las altas, las bajas definitivas y las bajas temporales que acompañará la factura. Con periodicidad semestral presentará un informe con los indicadores de calidad de los servicios.

La empresa adjudicataria, presentará cada año, y antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información, una memoria anual de actividad relacionada con los usuarios atendidos, número y perfil, servicios que se han llevado a cabo, número de altas, bajas, bajas temporales y motivos, así como, los recursos humanos, materiales y económicos que la empresa adjudicataria ha dispuesto para su atención. El contenido básico y común de la memoria anual de actividad será el indicado al contratista después de la adjudicación, según las indicaciones del IMSST y se presentará en formato papel y en formato digital.

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

CLÁUSULA 10. -RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad del correcto funcionamiento del servicio, así como de los daños que su personal pueda sufrir y / u ocasionar, por cualquier causa, en el domicilio de las personas usuarias y deberán proceder al cumplimiento de lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad y sin que ésta repercuta en ningún caso en el IMSST.

Igualmente serán responsables de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos, denunciados ante la autoridad competente para la persona usuaria afectada. La empresa adjudicataria garantizará la defensa jurídica de sus trabajadores / as contra las denuncias que se produzcan por estos hechos, sin perjuicio de las actuaciones que puedan derivarse, en caso de probarlo los hechos denunciados.

La empresa contratada tendrá la obligación de atender todos los requerimientos o medidas cautelares que la Agencia de Salud Pública, o cualquier otra administración actuante, haga en el Ayuntamiento de Tarragona, como titular del contrato de la prestación del servicio, y también el adjudicatario se hará cargo de las posibles sanciones se puedan imponer por no atender aquellos requerimientos, o por una defectuosa prestación del servicio.

CLÁUSULA 11. -OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la prestación objeto del contrato con la debida diligencia y asumir, además de las obligaciones de carácter general previstas en las leyes y reglamentos de aplicación y las derivadas de este pliego, las siguientes:

- Disponer de una organización técnica, económica y de personal adecuada para ejecutar, con la debida calidad y eficacia, la prestación objeto del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión permanente con el IMSST mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo y teléfono móvil.
- La empresa facilitará a los usuarios un teléfono gratuito de contacto.
- Responder de la buena calidad de los productos utilizados y en la elaboración de los menús, comprometiéndose a efectuar los mismos con la máxima garantía de higiene y constituyéndose en el único responsable de las posibles consecuencias que pueden derivarse de Y el incumplimiento de estas condiciones.
- Tratar con corrección todos / as los usuarios / as, siendo responsable de cualquier conducta incorrecta por parte del personal de la empresa adjudicataria.
- Asumir los gastos derivados de la realización del contrato, de tipo financieros, seguros, transportes, desplazamientos y honorarios.
- La empresa adjudicataria no podrá reclamar, ni por error u omisión, aumento de los precios fijados en su oferta ni modificación de las condiciones económicas del contrato.
- La empresa adjudicataria comunicará de inmediato a la IMSST, cualquier variación en los lugares de trabajo y facilitará la documentación completa acreditativa que corresponda a la modificación.

- Irán a cargo de la empresa adjudicataria, las indemnizaciones de todos los daños que se causen a terceros para la ejecución del contrato
- Informar inmediatamente a los / las responsables municipales de la no prestación del servicio a los usuarios, así como de cualquier circunstancia que se produzca durante la prestación del mismo.
- La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las órdenes que dicte el IMSST, para la identificación y control del personal designado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio al usuario.
- Garantizar los mecanismos necesarios para hacer efectiva la coordinación prevista para un buen seguimiento del servicio en el contrato.
- Empezar la prestación del servicio de forma inmediata, y en todo caso en la fecha que se suscriba el contrato.
- Comunicar por escrito al IMSST, cualquier incidencia que pueda lesionar, perjudicar o entorpecer el funcionamiento del servicio.
- Informar de los cambios que se produzcan en la situación y en el estado de la persona usuaria que afecten la atención de sus necesidades.
- Queda prohibido que ningún trabajador de la empresa adjudicataria reciba del usuario cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar un sistema ágil de comunicación entre los / las diferentes profesionales a fin de que se pueda informar con la mayor brevedad posible de cualquier incidencia que suceda en la prestación del servicio.
- Bajo ningún concepto la empresa hará uso del servicio contratado con el IMMST para promocionar otros servicios que pueda ofrecer. En caso de que alguna de las personas atendidas por la empresa adjudicataria en el marco de este contrato, solicite la prestación de otros servicios, la empresa deberá informar al / la responsable municipal de este contrato. Si se considera que puede aceptarlos, los desvinculará totalmente del servicio de catering prestado y gestionado desde el IMSST. El servicio se realizará en el ámbito privado sin que ello revierta en modo en la cuota de servicio pactada con el IMSST.
- En el caso de que se estableciera copago, la empresa adjudicataria está obligada a ofrecer a los usuarios / as el mismo precio / comida que ofrece al IMSST y acreditar la facturación privada del Servicio de Comidas a Domicilio en su caso.
- Si la empresa adjudicataria ofrece servicios complementarios como mejora, la gestión de estos será responsabilidad única de la empresa.
- Presentar un Plan de Calidad.

- Presentar al IMSST los Planes de autocontrol, la formación sanitaria y las fichas de los platos con los alérgenos e intolerancias e información alimentaria obligatoria. Los registros deben estar en disposición para las inspecciones que se realicen por parte de la Autoridad competente y entregarlos cada vez que se requieran para su control.

11.1. Atención a quejas y / o sugerencias

- Poner a disposición de los usuarios un sistema de recogida y atención de las quejas y / o sugerencias: La empresa debe informar a la persona usuaria y su entorno próximo para formular quejas, reclamaciones y sugerencias. El proceso debe ser comprensible, accesible y se facilitará por escrito. La empresa tiene que hacer un trabajo proactivo para favorecer la presentación de quejas.

La empresa deberá atender correctamente y responder por escrito cualquier queja, reclamación o sugerencias recibidas por cualquier medio (telefónico, correo, correo electrónico, etc.) en un plazo inferior a 7 días.

La empresa hará llegar al IMSST las quejas y / o sugerencias recibidas, así como el la respuesta dada y el tiempo que se ha tardado en responder.

Las que puedan considerarse graves se pondrán inmediatamente en conocimiento del IMSST.

11.2. Plan de Igualdad

La empresa adjudicataria deberá disponer o estar en proceso de elaboración de un plan de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo si legalmente están obligadas a establecerlo.

11.3. Medios materiales e informáticos

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales necesarios para llevar a cabo su tarea. Específicamente, deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono gratuito de atención a las personas usuarias.
- Medios para la conexión a las aplicaciones informáticas de gestión de los servicios que permitan altas, bajas y modificaciones de los servicios, la recogida de incidencias y la facturación mensual.
- Dispositivos móviles para trabajadores / as que permitan la gestión del servicio y la utilización de los QR.

CLÁUSULA 12. -DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL IMSST

12.1. El IMSST ostentará las potestades:

- Coordinar, supervisar y evaluar la prestación del servicio.

- Ordenar las modificaciones en la prestación del servicio que aconseje el interés público.

Igualmente, podrá ordenar la modificación de los indicadores de gestión establecidos.
- Controlar de forma permanente la prestación del servicio, por lo que podrá inspeccionar en todo momento, las tareas que se estén desarrollando.
- Requerir la sustitución del personal de la empresa adjudicataria, en cuanto a juicio del IMSST, no fueran competentes en el desarrollo de sus funciones o por otras causas justificadas.
- Elaborar y facilitar los protocolos que se utilizarán para la correcta prestación de los servicios.
- Dictar las órdenes y las instrucciones para el correcto cumplimiento del contrato, y para mantener o restablecer la calidad debida en la prestación, así como para imponer las correcciones pertinentes.
- Solicitar a la empresa adjudicataria los informes y la documentación que se estimen pertinentes.
- Cualquier otro que establezca la legislación vigente.

12.2. El IMSST, por otra parte, se compromete a:

- Garantizar la autonomía de gestión de la empresa adjudicataria en los márgenes de las condiciones definidas en este pliego de condiciones.
- Designar el personal técnico responsable de la coordinación y el seguimiento de la relación contractual.
- Suministrar toda la información y la documentación necesaria sobre la persona usuaria para poder ejecutar la prestación del servicio.
- Poner en conocimiento de la empresa adjudicataria cualquier cuestión relativa al caso, que pueda ser objeto de actitudes y medidas preventivas, cuando suponga un riesgo real para la persona que entre en el domicilio.
- Informar con diligencia de las modificaciones que puedan ocurrir en relación con los circuitos de trabajo y procedimientos que afecten a la prestación del servicio de comidas a domicilio.
- Facilitar el logotipo del IMSST los usos previstos en el presente pliego.

CLÁUSULA 13. -ACTUACIONES EN MATERIA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

El MSST, podrá efectuar las inspecciones y auditorías a la empresa adjudicataria, tanto en sus propias instalaciones como en los servicios que se describen en este pliego incluyendo el transporte, en cualquier momento y / o ante cualquier incidencia.

La empresa adjudicataria desarrollará y aplicará sistemas permanentes de autocontrol que seguirán los principios de Análisis de Peligro y Puntos de Control Críticos que incluirán tanto la elaboración como el transporte y el servicio a los usuarios. La empresa adjudicataria deberá proporcionar las evidencias de

dichos sistemas ya sea con la presentación de la certificación de auditoría favorable realizada por organismo de control oficial correspondiente o proporcionando las evidencias al IMSST cuando le sean requeridas.

La empresa adjudicataria deberá conservar un menú testimonio representativo las diferentes comidas servidas diariamente a los usuarios para facilitar, en caso de ser necesarios, los posibles estudios epidemiológicos. Estos platos correctamente identificados y fechados se conservarán en congelación durante una semana y se corresponderán con una ración individual.

CLÁUSULA 14. -PLAN DE CALIDAD

La empresa adjudicataria presentará anualmente un plan de calidad que debe contener como mínimo lo siguiente:

- Descripción amplia y detallada de los sistemas para la coordinación, supervisión y seguimiento del servicio.
- Sistemas de comunicación con el IMSST.
- Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Protocolo de actuación en situaciones de emergencias.
- Supervisión y resolución de las incidencias en la prestación del servicio.
- Evaluación de satisfacción de los usuarios.
- Descripción del plan de autocontrol basado en los principios de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) y aplicar los principios de flexibilidad y proporcionalidad de acuerdo con la normativa sanitaria vigente.
- Elaboración de comidas.
- Gestión del reciclaje.

La empresa facilitará los controles de calidad del servicio que se presta, junto con el informe anual.

CLÁUSULA 15.- DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN

La representación externa, tanto a efectos de relación con entidades, instituciones, organismos, personas, etc. públicas y privadas, como los medios de comunicación, corresponde al IMSST. El incumplimiento de este punto dará lugar a las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la empresa adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

Corresponde al IMSST la titularidad de la documentación (escrita o efectuada por cualquier otro medio audiovisual ...) derivada de la relación con la persona usuaria, de la prestación del servicio o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier otro tipo de contenido, dirigida a cualquier destinatario / a individual o colectivo, público, o privado, que la empresa adjudicataria elabore en cualquier fase de desarrollo del servicio y se derive de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio. Los servicios municipales indicarán la estructura, el contenido y el logotipo que deberá constar en los documentos y en la imagen externa de la empresa adjudicataria.

El contratista se compromete a aportar toda la información y documentación que le sea requerida por la corporación para garantizar el seguimiento y evaluación del servicio.

CLÁUSULA 16. -MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el supuesto eventual de huelga legal, la empresa adjudicataria se compromete a:

- Mantener informado puntualmente al IMSST de las incidencias y desarrollo de la huelga.
- Informar por escrito al IMSST, una vez finalizada, los servicios mínimos prestados y del número de horas y servicios que hayan dejado de prestar.
- Una vez comprobados los incumplimientos producidos por efecto de la huelga, el IMSST valorará la deducción correspondiente de la factura del período en que se haya producido la huelga.
- La valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria.