



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DEL SERVEI D'ÀPATS A  
DOMICILI**

**ÍNDEx**

CAPÍTOL I- OBJECTE DEL CONTRACTE..... 2

    Clàusula 1a. Objecte..... 2

    Clàusula 2a. Definició del servei d'àpats a domicili ..... 2

    Clàusula 3a. Objectius del servei ..... 3

CAPÍTOL II- EXECUCIÓ DEL SERVEI..... 3

    Clàusula 4a. Característiques del servei ..... 3

    Clàusula 5a. Destinataris del servei ..... 4

CAPÍTOL III- RELACIÓ AMB EL CONTRACTISTA..... 4

    Clàusula 6a. Organització del servei ..... 4

    6.2. Interrupcions temporals del servei..... 4

    6.3. Prestació efectiva del servei d'àpats a domicili ..... 5

    Clàusula 7a. Programació i composició dels menús. .... 6

        7.1 Qualitat de les matèries primeres..... 7

    Clàusula 8a. Obligacions de l'empresa adjudicatària i Obligacions de l'Ajuntament de  
    Manlleu..... 7

        8.1 L'empresa adjudicatària haurà de garantir..... 7

        8.2 Obligacions de l'Ajuntament..... 8

    Clàusula 9a. Relació amb les persones usuàries del servei..... 9

    Clàusula 10a. Coordinació, seguiment i avaluació..... 9

    Clàusula 11a. Personal..... 10



AJUNTAMENT DE MANLLEU

**PPT - SEFYCU 159828**

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

## **CAPÍTOL I- OBJECTE DEL CONTRACTE**

### **Clàusula 1a. Objecte**

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'àpats a domicili en el municipi de Manlleu. Aquest servei consisteix en la preparació i lliurament al domicili de la persona usuària d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

L'objectiu bàsic d'aquest servei és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de les persones usuàries, essent objectius específics:

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones grans i/o dependents que viuen soles o amb altra persona gran i en situació de vulnerabilitat.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran i/o dependent.

### **Clàusula 2a. Definició del servei d'àpats a domicili**

La Cartera de Serveis Socials defineix els Serveis d'Ajuda a Domicili com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta de prestacions consistents en un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris/àries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El Servei d'Ajuda a Domicili inclou les següents prestacions:

- Actuacions d'atenció a la persona
- Actuacions d'acompanyament
- Actuacions de caràcter domèstic

Aquest plec contempla exclusivament el servei d'àpats a domicili, com a servei complementari dels serveis d'atenció domiciliària (SAD, en endavant), inclòs en la cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Manlleu.

Entenem per servei d'àpats a domicili el subministrament d'alimentació precuinada a l'habitatge, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat, problemes d'autonomia personal, manca de xarxa de suport, precarietat econòmica o situació d'emergència social.

L'àmbit territorial de prestació del servei d'àpats a domicili serà el terme municipal de Manlleu.

El nombre de menús anuals estimats entregats a domicili que l'entitat proveïdora haurà de realitzar, són 3.654.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

### **Clàusula 3a. Objectius del servei**

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal cobrint una de les necessitats bàsiques de la vida diària i procurant que aquesta acció promogui, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Els objectius específics són:

- Garantir que els usuaris del servei rebin 5 àpats refrigerats dues vegades per setmana.
- Millorar la qualitat de l'alimentació d'aquelles persones que volen continuar vivint al seu domicili.
- Ajudar a seguir una dieta adequada i equilibrada segons les seves necessitats, sempre sota la supervisió mèdica.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la millora i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona dependent i/o discapacitada.
- Possibilitar que les persones puguin romandre a casa seva i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, prevenint o endarrerint la institucionalització.

## **CAPÍTOL II- EXECUCIÓ DEL SERVEI**

### **Clàusula 4a. Característiques del servei**

El servei d'àpats a domicili es presta de forma coordinada amb l'objectiu de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas. Aquest servei, a la vegada, està integrat en el conjunt dels serveis de l'atenció domiciliària i de l'atenció social bàsica i els complementa.

Un àpat per dinar constarà d'un primer plat, un segon plat, unes postres i pa. S'hauran de garantir diferents tipus de dietes per les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en greixos i baix índex glucèmic), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.

L'entitat adjudicatària es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en adequades condicions de temperatura i higiene. Els recipients o estris utilitzats per servir l'àpat han de ser d'un sol ús. No poden ser reutilitzables.

**L'entitat adjudicatària haurà de presentar el pla d'àpats especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual.**

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'àpat servit al domicili de l'usuari/a.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a acceptar la relació inicial d'usuaris del servei d'àpats a domicili amb les corresponents propostes personalitzades, així com les variacions que es puguin produir en aquesta relació al llarg del desplegament del contracte.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 3 de 12



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

### **Clàusula 5a. Destinataris del servei**

Amb caràcter general, podran ser persones usuàries del servei totes aquelles persones empadronades al municipi de Manlleu, amb seguiment per part del servei de Benestar Social i que presentin situació de vulnerabilitat o risc social per:

- a. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen dificultats físiques, psíquiques o sensorials, que derivin en una pèrdua d'autonomia, reconeguda o no legalment, però que puguin fer un bon ús del servei i menjar de forma autònoma.
- b. Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.
- c. Requerir ajuda d'una altra persona per a la realització de les activitats bàsiques o instrumentals de la vida diària, per satisfer la necessitat d'elaboració d'àpats equilibrats i compra.
- d. Que presentin dificultats de relació amb l'entorn i manca de suport familiar o social.
- e. No disposar d'un suport familiar o relacional amb capacitat econòmica o personal que pugui proporcionar el suport necessari.
- f. Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat i disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (frigorífic i microones).
- g. Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei. Així com estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats per al lliurament dels àpats (s'exclou expressament la possibilitat de custòdia de claus en aquest servei).

L'existència d'uns recursos limitats crea la necessitat d'establir uns criteris de prioritització en l'accés, que puguin garantir l'atenció d'aquelles situacions que tinguin més urgència o necessitat.

## **CAPÍTOL III- RELACIÓ AMB EL CONTRACTISTA**

### **Clàusula 6a. Organització del servei**

#### **6.1. Prescripció del servei d'àpats**

Els professionals dels Serveis Socials municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball.

Si les necessitats de salut de la persona usuària indiquen una adequació a la dieta, la sol·licitud de l'usuari, anirà acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona necessita, i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

L'empresa adjudicatària rebrà de l'Ajuntament la informació rellevant que correspongui per a poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, contacte, adreça i dieta prescrita.

#### **6.2. Interrupcions temporals del servei**



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 4 de 12



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries com vacances, estada a casa d'un familiar i altres o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei o bé el professional referent haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent repartiment dels àpats que es realitzarà la suspensió temporal i la durada d'aquesta suspensió.

### **6.3. Prestació efectiva del servei d'àpats a domicili**

#### **6.3.1 Inici del servei:**

La Cap de Servei de Benestar Social serà la responsable d'emetre les noves sol·licituds d'alta a la empresa mitjançant el mètode establert entre Ajuntament i empresa que garanteixi la protecció de dades. Aquesta ha de ser efectiva com a màxim en el transcurs de 3 dies hàbils comptadors des de la sol·licitud.

Un cop s'ha formalitzat la demanda de servei per part de l'Ajuntament, el personal de l'empresa informarà del servei a la persona usuària:

- Dies i horari de subministraments dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima de dues hores.
- Facilitar informació sobre el personal que li lliurarà els àpats, telèfon de contacte i horaris d'atenció a l'empresa, per a qualsevol consulta que la persona usuària tingui.
- Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.
- Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, se li lliurarà, en el moment de la primera visita una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual.
- Explicació i signatura de l'Acord de Prestació del Servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, el càrrec i contacte del referent municipal del Servei de Benestar Social, del/la coordinador/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, els dies de subministrament i la forquilla horària. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i el coordinador/a tècnic de l'empresa adjudicatària. Per poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació del Servei amb l'usuari/a, on s'acorden les condicions del servei. En els casos d'urgència, es podrà començar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de tramitar en el termini màxim de 15 dies, prèvia autorització de la persona responsable designada per l'Ajuntament.

#### **6.3.2 Lliurament dels àpats:**

El lliurament dels àpats es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària.

La persona repartidora anirà degudament identificada i durà a terme les tasques assignades conforme els protocols establerts.

En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor/a informarà immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als Serveis socials municipals en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i si escau prèviament via telefònica.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 5 de 12



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025

Els àpats lliurats estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, els ingredients, i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies.

### Clàusula 7a. Programació i composició dels menús.

Per planificar els menús l'adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

Prenent com a referència l'estudi publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, l'alimentació en la gent gran- Materials didàctics del pla director de formació, les necessitats energètiques de les persones grans, sanes i sense prescripció de dietes especials, es troben entorn de les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones.

El dinar ha de suposar, respecte al total diari una aportació de fins al 35% de calories. Aquesta recomanació servirà de referència per a la definició dels plats que compondran cada àpat. La distribució dels nutrients serà:

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos	30-35% del valor calòric diari	- Els àcids grassos saturats no superaran el 7-10% de les quilocalories totals - Els àcids mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10% (potenciant els de la família omega-3) - El consum de colesterol ha de ser inferior a 300mg/dia
Proteïnes	18-20% del valor calòric diari	Cal que el 60% sigui d'alt valor biològic, a través de productes d'origen animal, com carn, peix, ous o mitjançant combinacions d'origen vegetal.

Els menús proposats aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin la correcta nutrició en qualsevol dels tipus de dietes.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de promoure una alimentació completa i equilibrada amb una presentació atractiva tot oferint una dieta variada adaptant-se a les necessitats, tipus de dieta, gustos i hàbits de les persones usuàries. Els menús hauran de tenir una rotació mínima de cinc setmanes.

La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de l'usuari, donant opció a triar com a mínim entre tipus de dietes:

- Basal o normal
- Hipocalòrica
- Hipercalòrica
- Hiposòdica
- Per diabètics
- Sense gluten
- Vegetariana
- Vegana
- Halal

Totes elles a la vegada s'hauran de facilitar també com a:





SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

En totes les modalitats de dieta que serveixi l'adjudicatària, la composició del menú serà:

- Primer plat: hortalisses, farinacis preferentment integrals, llegums o tubercles.
- Segon plat: aliment proteic (peix, ous o carn) amb guarnició (en funció de la composició del primer i del segon plat): hortalisses o farinacis integrals, llegums o tubercles.
- Postres.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).

L'empresa adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre el primer plat, el segon plat amb la guarnició i les postres i vetllarà per oferir varietat en els diferents productes.

#### 7.1 Qualitat de les matèries primeres

L'empresa vetllarà en tot moment perquè la qualitat de les matèries primeres que s'utilitzin en les preparacions culinàries i la qualitat dels menús que es serveixen sigui òptima, i compleixin les obligacions que s'estableixen en aquest plec, tant des del punt de vista nutricional, com sanitari i de respecte al medi ambient.

**MATÈRIES PRIMERES:** En la tria de les matèries primeres, dels menús i dels mètodes de preparació culinària, es seguiran les recomanacions sanitàries i dietètiques de les quals té una evidència que contribueixen a adquirir hàbits de dieta saludable o que tenen una repercussió positiva per a la salut i el medi ambient alguna de les quals s'indiquen seguidament.

**Fruïta:** Fruïta variada, fresca i de temporada.

**Verdures i hortalisses:** prioritàriament hortalisses, patata i el moniato i verdura variada, fresca i de temporada.

**Cereals i farines:** Ús preferent de cereals integrals, la pasta i l'arròs integral.

**Llegums:** Els cigrons, les lleties i la mongeta.

**Ous:** Prioritàriament, ús d'ou fresc seguint la normativa alimentària establerta en la restauració col·lectiva, i que el primer dígit del codi que indica la forma de cria sigui el zero.

**Làctics:** Naturals sense edulcorants.

**Carns:** S'optarà prioritàriament per la carn fresca, de pollastre i de vedella.

**Peixos:** Prioritàriament, peix fresc i capturat amb mètodes respectuosos amb el medi marítim. Adequat per al grup d'edat, ha d'estar desespinat, alternant el peix blanc i el blau.

La utilització de sal en les preparacions ha de ser baixa o moderada i, segons les recomanacions d'institucions com l'Organització Mundial de la Salut, ha de ser sal iodada.

Els plats han de tenir una caducitat màxima de 25 dies des de la producció per tal de garantir els àpats a domicili i una correcta rotació dels menús i estocs en el domicili.

#### **Clàusula 8a. Obligacions de l'empresa adjudicatària i Obligacions de l'Ajuntament de Manlleu**

##### 8.1 L'empresa adjudicatària haurà de garantir

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR





SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



- Assignar el personal qualificat per a la realització del servei d'àpats a domicili: personal de cuina, dietista, repartidor del menjar.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Aplicació de sistemes de control de qualitat d'acord amb la legislació sanitària alimentària vigent, així com en compliment de la normativa sectorial i vertical en higiene i restauració col·lectiva. Estar en disposició de presentar a l'Ajuntament la documentació acreditativa que es requereixi relativa al control de qualitat.
- Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.
- L'Empresa adjudicatària tindrà un Pla de prevenció de pèrdues i de malbaratament alimentari.
- Assegurar una alimentació suficient mitjançant l'oferta d'àpats prevista.
- Preparació de menús de festa per tal de mantenir en el domicili les celebracions i tradicions del país: Nadal, Sant Esteve, Cap d'Any, Reis, Pasqua, Sant Joan, Tots Sants.
- Repartiment domiciliari del menjar en vehicle condicionat per fer el transport d'aliments cuinats amb garantia sanitària.
- Presentació del menjar en barquetes individuals, etiquetades convenientment per tal de poder identificar amb claredat: contingut, data d'envasament i data de caducitat.
- Lliurament mensual del número de menús lliurats als usuaris, abans del dia 5 de cada mes.
- Lliurament mensual al responsable del contracte de l'Ajuntament de la plantilla de menús, contemplant les diferents dietes previstes. Qualsevol canvi de menú s'haurà d'informar com a mínim amb una setmana d'antelació.
- Per cap motiu l'empresa farà ús del servei contractat amb l'Ajuntament per promocionar d'altres serveis que pugui oferir. En el cas que alguna de les persones ateses per l'empresa adjudicatària en el marc d'aquest contracte, demani la prestació d'altres serveis, l'empresa haurà d'informar al responsable municipal d'aquest contracte. Si es considera que pot acceptar-los, els desvincularà totalment del servei de càtering prestat i gestionat des de l'Ajuntament. El servei es realitzarà en l'àmbit privat sense que això reverteixi de cap manera en la quota de servei pactada amb aquest Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària prestarà el servei amb el personal que tindrà la formació adient al seu lloc de treball.

## 8.2 Obligacions de l'Ajuntament

- La informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre el servei i el dret d'accés al servei, la recepció i gestió de la demanda, identificació de les necessitats i realització del diagnòstic.
- L'assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació. Aquesta comunicació es realitzarà a través del correu electrònic assenyalat per l'empresa adjudicatària.
- L'aprovació de la data d'inici del servei, així com de les posteriors modificacions.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries.
- La decisió i posterior comunicació de la no continuïtat del servei assignat a les persones usuàries.







SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

- Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.
- El control de la facturació i despesa pressupostària.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la vigilància per part de la Ajuntament. Al llarg de l'execució del contracte, els serveis municipals poden fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central de l'empresa adjudicatària, així com als domicilis en el moment del lliurament, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques.

#### **Clàusula 9a. Relació amb les persones usuàries del servei**

L'empresa i els seus treballadors han de garantir una bona relació i tracte amb els beneficiaris del servei i el seu entorn cuidador.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents. L'empresa ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment, ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies l'empresa haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat. L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes per tal d'informar-ne l'ajuntament. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari/a, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, així com la Prevenció de Riscos Laborals, facilitant els ajuts tècnics necessaris per la correcta atenció a l'usuari/a, També han de complir amb el manteniment inexcusable del secret professional i han de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

#### **Clàusula 10a. Coordinació, seguiment i avaluació**

L'empresa adjudicatària designarà un representant que serà responsable de respondre davant el responsable de l'Ajuntament de Manlleu per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.

El representant de l'empresa adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

La coordinació per a revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i la valoració de l'estat d'execució es realitzarà semestralment amb la Cap de servei de Benestar Social o la persona en qui aquesta delegui.

Sistemes de recollida de les dades i d'avaluació:



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 9 de 12



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

- L'avaluació es realitza de forma continuada, deixant constància del seguiment i avaluació feta per a cadascun dels usuaris.
- La programació ha de tenir eines d'avaluació i seguiment per poder implantar processos de millora en les accions programades i els recursos destinats a aquestes.
- Es farà una memòria anual que recollirà indicadors quantitius i qualitius de tota l'activitat del programa.
  - Indicadors quantitius mínims del servei de menjador a domicili:
    - Amb relació a l'aprofitament del menjador a domicili:
      - Nombre d'homes i dones atesos indicant l'edat.
      - Nombre menús repartits i tipus.
      - Mitjana de temps que una persona gaudeix del servei.
    - Amb relació a persones donades d'alta al servei:
      - Nombre de persones noves que accedeixen al servei anualment.
      - Temps d'espera mitjà per rebre el servei per primera vegada.
    - Amb relació a persones que es donen de baixa:
      - Nombre de persones que es donen de baixa i motius.
      - Temps d'estada mitjà al servei.
    - Amb relació a les queixes i suggeriments:
      - Nombre de queixes presentades per escrit en relació al menjador a domicili.
      - Nombre de suggeriments o propostes presentats per escrit en relació al menjador a domicili.
  - Indicadors qualitius:
    - Grau de satisfacció dels usuaris/es del menjador a domicili.  
Per tal de valorar el grau de satisfacció. Anualment es farà una enquesta als usuaris, en la que es preguntarà sobre la puntualitat del servei, la qualitat del menjar, la varietat en l'adaptació del menú, l'amabilitat i la disposició a l'ajuda del personal repartidor. L'enquesta també inclourà un apartat on els usuaris puguin fer comentaris generals sobre el servei.

### Clàusula 11a. Personal

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran el servei del repartiment d'àpats i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

Les empreses hauran de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per a garantir la continuïtat del servei.

El personal necessari és:

### Coordinador/a Tècnic i de Gestió



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

- Realitzar el control i seguiment de la prestació.
- Gestiona altes i baixes del servei.
- Dirigeix i coordina el funcionament del servei.
- Atén les necessitats concretes i gestiona les incidències. Informa a serveis socials d'aquestes.
- Informa als usuaris de canvis i incidències del servei.
- Celebra reunions de seguiment amb serveis socials.
- Envia mensualment la facturació dels serveis fets a la referent de l'ajuntament per la seva Validació.

### **Dietista-nutricionista**

L'empresa Adjudicatària ha de disposar entre el seu personal d'una dietista-nutricionista, amb titulació universitària que vetlla per la qualitat, salubritat i varietat de les dietes.

### **Cap de Cuina-Cuiner/a**

Encarregat de l'elaboració dels menús.

### **Repartidor/a**

- Lliurar els àpats a domicili.
- Revisar periòdicament el frigorífic i retirar envasos caducats.
- Informar els usuaris del procediment correcte de preparació dels aliments entregats.
- Informar els usuaris del funcionament del microones.
- Informar d'incidències o situacions de risc al seu coordinador/a perquè ho comuniqui a serveis socials de l'Ajuntament.

### **11.1. Mesures en cas de vaga legal**

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informada de forma permanent a la persona responsable del contracte de l'Ajuntament, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

### **12. Règim de facturació**

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà per correu electrònic adreçat a la persona responsable del contracte, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior.

Aquest document de relació de serveis prestats ha de reunir com a mínim les següents condicions i dades:



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR



SIGNAT PER

SARA PILAR BAQUEDANO GIL  
Cap de Servei de Benestar Social  
22/10/2025



Ajuntament  
de Manlleu

NIF: P0811100G

SERVEI DE CONTRACTACIÓ ADMINISTRATIVA

Expedient 155822W

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de la persona usuària.
- Especificant el tipus de dieta.
- Dies cobertura de servei.
- Data d'inici del servei i data de baixa.
- Data de baixa temporal i/o reinici si s'ha produït aquell mes.
- Nombre d'àpats lliurats al mes.

L'Ajuntament de Manlleu pot requerir la modificació o ampliació d'aquestes dades.

Condicions de facturació:

- Quan el servei s'interrompi dins el termini i la forma escaient (interrupció o suspensió temporal amb previ avís), l'empresa adjudicatària no facturarà el servei a l'Ajuntament durant el període de temps que duri aquesta circumstància.
- Quan el servei s'interrompi a causa d'una incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta (48 hores), l'empresa adjudicatària facturarà els àpats fins a un màxim d'un repartiment.



AJUNTAMENT DE MANLLEU

PPT - SEFYCU 159828

Codi Segur de Verificació: HDCA ANFX YFCK HZUH A7MR

La comprovació de l'autenticitat d'aquest document i resta de la informació està disponible a <https://tramits.manlleu.cat/>

Pàg. 12 de 12