

Ajuntament de
Figueres

Annex 1 – Contingut mínim del Pla de Qualitat del Servei

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Qualitat del Servei, que haurà de ser validat pel responsable del contracte i complir, com a mínim, amb el següent contingut:

1. Compromisos de qualitat

- Declaració explícita dels compromisos de qualitat del servei, incloent el compliment de tota la normativa vigent en matèria higiènica-sanitària, mediambiental i de seguretat alimentària.
- Objectius específics en relació amb la qualitat dels menús, la seguretat i la satisfacció de les famílies i del personal usuari.

2. Organització del servei

- Descripció de l'estructura organitzativa i dels responsables tècnics de la prestació del servei, amb indicació de la persona encarregada del contacte amb l'Ajuntament i de la resolució d'incidències.
- Organigrama i funcions del personal afecte al servei.

3. Protocol d'elaboració i manipulació d'aliments

- Procediments d'elaboració dels àpats: planificació, compres, preparació i presentació.
- Normes d'higiene i bones pràctiques de manipulació.
- Pla de formació i actualització del personal en matèria d'higiene alimentària i seguretat alimentària. En el seu cas, també caldrà tenir en compte, la millora ofertada en matèria de formació i que superin les obligacions mínimes establertes al plec.

4. Control higiènic-sanitari

- Procediments de control i registre dels paràmetres crítics de seguretat alimentària (temperatures, transport, traçabilitat dels productes, etc.).
- Procediments d'autocontrol segons els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític) i plans generals d'higiene (neteja, desinfecció, control de plagues, etc.).
- Model de registre i arxiu de dades.

5. Transport i distribució

- Descripció dels vehicles, equips i procediments utilitzats per garantir el transport i la distribució en condicions òptimes de seguretat i temperatura.
- Identificació dels punts d'entrega i protocols en cas d'incidència.

6. Mecanismes de control i seguiment de la qualitat

- Sistema d'indicadors i freqüència de verificació.

Codi Segur de Verificació: 4b480a81-1aae-4cf0-b957-8326bbe25308
Origen: Ciutadà
Identificador document original: ES_L01170669_2026_5102395
Data d'impressió: 04/02/2026 11:08:30
Pàgina 2 de 2

SIGNATURES
1.- ANNA CORTADA POMES (TCAT), 27/01/2026 12:50



Ajuntament de
Figueres

- Procediments d'avaluació interna del servei i sistemes de millora contínua.
- Proposta de reunions periòdiques de seguiment amb l'Ajuntament.
- 7. **Gestió d'incidències i reclamacions**
- Procediment d'actuació davant incidències sanitàries, tècniques o organitzatives.
- Procediment de recepció, registre, anàlisi i resposta a les queixes i suggeriments dels usuaris i de l'Ajuntament.

8. Pla de reducció del malbaratament alimentari

- Diagnosi inicial del malbaratament previst.
- Mesures concretes per a la prevenció i reducció del malbaratament alimentari, d'acord amb la Llei 3/2020 i la Llei estatal 1/2025.
- Mecanismes de control i seguiment, i periodicitat de la informació a l'Ajuntament.

9. Compromisos ambientals addicionals (si escau)

- Descripció de les mesures ambientals complementàries ofertes com a millora i que superin les obligacions mínimes establertes al plec.

El Pla haurà de lliurar-se en suport electrònic (PDF) i restarà a disposició de la responsable del contracte, durant tota la vigència d'aquest. Qualsevol modificació del Pla haurà de ser comunicada prèviament a la responsable del contracte per a la seva validació.