



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**
Procediment: **OBERT**

Nº Contracte	015_P2500156	Import	7.534.272,77 euros, IVA inclòs
Descripció	Contracte de serveis per la gestió de 530 places/dia de menjador diürn i 265 places/dia de menjador nocturn, tots els dies de l'any, adreçat a persones en situació de pobresa i/o exclusió social a la ciutat de Barcelona, dividit en 2 lots.		



ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE.....	4
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.	5
3.1. Descripció.....	5
3.2. Principis bàsics del servei.	6
3.3. Objectius.	7
3.4. Persones destinatàries.....	7
3.5. Horari i cobertura del servei.....	8
CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS.....	8
4.1. Obligacions de caràcter general.....	8
4.2. Estabilitat i substitucions.....	10
4.3. Protecció de riscos laborals.	10
4.4. Pla d'igualtat.....	10
4.5. Uniformes i identificació.	10
4.6. Personal necessari (per a cadascú dels lots).....	11
4.7. Formació del personal.....	18
4.8. Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.....	19
4.8.1. Com actuar davant una vaga.	20
CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS.....	20
5.1. Prescripció del servei.	20
5.2. Accés al servei.....	21
5.2.1. Accés per derivació.	21
5.2.2. Accés directe.....	22
5.3. Alta per assignació al servei.....	23
5.5. Interrupcions temporals del servei.	24
5.6. Incidències durant el servei.	24
5.7. Baixa del servei.....	26
5.8. Organització del servei.	26
5.8.1. Gestió administrativa del servei.....	26
5.8.2. Servei de menjador.	27
5.8.3. Punt de trobada.	29



5.8.4. Coordinació amb el territori.....	30
5.8.5. Atenció de les urgències i emergències socials.	31
CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL MENJADOR.	31
6.1. Prestació del servei.....	31
6.2. Informació.	32
6.3. Absències de la persona usuària.....	32
6.4. Relació econòmica.	32
6.5. Participació de les persones usuàries.	32
CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ	34
CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.	35
8.1. Local proporcionat per l'IMSS.....	36
8.2. Inventari dels menjadors.....	37
8.3. Manteniment, reparació i reposició de materials o bens inventariables.....	38
8.4. Règim econòmic de les actuacions de manteniment.	39
8.5. Gestió de les càmeres de seguretat.....	39
CLÀUSULA 9. CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ.	40
CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNIC-SANITÀRIES, MATERIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ.	40
CLÀUSULA 11. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS.	43
11.1. Estructura dels menús.	44
11.2. Varietat en els aliments i productes.....	44
11.3. Quanties mínimes per ració.....	46
11.4. Característiques de la dieta basal.	47
11.5. Tipus de dietes.	47
11.6. Manual de dietes.....	48
11.7. Qualitat dels productes.....	49
11.8. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària.	49
11.9. Mostra testimoni.	50
11.10. Compliment de la normativa relativa a la prevenció del malbaratament alimentari.	50
CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.....	51



12.1. Mitjans informàtics per la connexió a les aplicacions informàtiques de gestió del servei.	51
12.2. Telèfon d'atenció a les persones usuàries i professionals.	51
12.3. Dispositiu mòbil amb WhatsApp.	52
CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE.	52
13.1. Coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.	52
13.2. Coordinacions entre l'adjudicatària i els serveis derivants.	54
13.3. Acords de nivell de servei.	55
CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL.	57
CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.	58
CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT.	58
CLÀUSULA 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE.	59



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

En el marc del que estableix la **Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya**, els serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de la població en situació de pobresa o d'exclusió social.

La necessitat de contractar la gestió de dos menjadors socials ve donada per la necessitat de donar continuïtat als actuals serveis de ciutat que fins ara han estat ubicats a Navas i al Paral·lel.

Actualment, dins del **Catàleg classificat de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials** de la citada Llei 12/2007, el Servei de Menjador Social s'incorpora com part dels Serveis Socials Bàsics, de competència municipal.

L'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats de Barcelona 2017-2030 proposa una garantia de cobertura de les necessitats bàsiques, entre d'altres, en matèria d'alimentació. Com un dels objectius pel 2030, es vol fer més accessible i assequible una alimentació adequada i saludable, en un marc d'impuls de la política alimentària a la ciutat.

L'Estratègia d'Alimentació Saludable i Sostenible Barcelona 2030 aprofundeix en aquesta qüestió, promovent models innovadors per a canalitzar la cobertura alimentària, treballant per a combatre la desigualtat entre barris, prevenint les pèrdues i el malbaratament alimentaris.

En aquest sentit, incorporem la filosofia d'afavorir el dret a alimentar-se de les persones, basat en idees claus que s'hauran d'anar incorporant en la gestió d'aquests serveis, com ara:

- La **vinculació activa de les persones usuàries**, no només com a agents passius que reben un servei.
- El **foment de l'autonomia personal**.
- La **lluita contra el malbaratament alimentari** i la intensificació del reaprofitament.
- La **sensibilització** cap a una alimentació saludable i sostenible.
- L'**enfortiment de la comunitat** com agent promotor i de canvi personal i social.
- L'**optimització de l'ús dels equipaments**.
- La incorporació de **metodologies transformadores, inclusives, innovadores, participatives i sostenibles**.

CLÀUSULA 2. OBJECTE.

L'objecte és doble:



- Per una banda, la gestió dels menjadors socials de Navas i Paral·lel, amb la preparació i servei de 530 places diàries de menjador diürn i 265 places diàries de menjador nocturn, durant tots els dies de l'any.
- Per l'altra, la dinamització dels seus punts de trobada durant els dies laborables, que són els espais de matí previs a l'obertura del menjador, en el qual s'acompanya a les persones derivades en situació de vulnerabilitat, amb accions individuals i grupals de diferent caire (formatiu, informatiu, de socialització, de lleure...) que pretenen complementar el pla de treball amb el qual hi arriben.

La gestió es divideix en dos lots. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre i constitueix una unitat funcional per sí mateix. Els dos lots tenen les mateixes característiques en quant a la tipologia de serveis a prestar, però oferiran diferent número de places:

LOT 1: Menjador de Navas, Av. Meridiana, 238-240 de Barcelona, amb 300 places diàries al migdia i 150 places diàries al vespre, tots els dies de l'any.

LOT 2: Menjador de Paral·lel, Av. Paral·lel, 97 de Barcelona, amb 230 places diàries al migdia i 115 places diàries al vespre, tots els dies de l'any.

L'oferta de dinars serà l'assenyalat des del primer dia de contracte. En canvi, **l'oferta de sopars serà progressiva**, d'acord al següent calendari:

- 1 de juny de 2027: s'activa l'oferta de 75 places nocturnes a Navas i 58 places nocturnes a Paral·lel.
- 1 de febrer de 2028: s'augmenta l'oferta fins a 150 places nocturnes a Navas i 115 places nocturnes a Paral·lel.

Durant el temps de vigència del contracte, els punts de prestació poden variar, ja sigui per necessitat manifesta i/o forçada, o per adequació dels espais.

En el present contracte s'incorporen les **mesures de contractació pública sostenible** següents:

1. Contractació responsable de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral (Clàusula 4 del present Plec de Prescripcions tècniques, en endavant PPT).
2. Aplicació de criteris ambientals i de sostenibilitat en el servei de neteja i recollida selectiva de residus d'edificis (Clàusula 10 del present PPT).
3. Aplicació de criteris de sostenibilitat en aliments d'agricultura ecològica i de comerç just (Clàusula 11 del present PPT).

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

3.1. Descripció.



El **servei de menjadors socials** de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant, IMSS) és un servei que té com a finalitat proporcionar temporalment àpats elaborats a persones amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la seva subsistència.

El servei consisteix en la preparació i lliurament de 530 àpats diaris cada migdia i 265 àpats nocturns cada vespre, equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. El servei es realitza en els dos espais de menjador, com a espais d'intervenció social, amb la següent distribució:

Distribució de places	Places diürnes	Places nocturnes
Navas	300	150
Paral·lel	230	115

Aquest nombre d'àpats tindrà una implantació progressiva:

- **Escenari 1, des de l'1 de gener de 2027 al 31 de maig de 2027:** inici del nou contracte, amb oferta de 300 places diürnes a Navas i 230 places diürnes a Paral·lel.
- **Escenari 2, des de l'1 de juny de 2027 al 31 de gener de 2028:** s'augmenta l'oferta en 75 places nocturnes a Navas i 58 places nocturnes a Paral·lel.
- **Escenari 3, des de l'1 de febrer de 2028 fins al final del contracte:** s'augmenta l'oferta fins a 150 places nocturnes a Navas i 115 places nocturnes a Paral·lel.

El servei de menjador social és presencial: la persona derivada menjarà en el mateix espai. Només excepcionalment, i sota prescripció tècnica fonamentada vinculada amb el pla de treball, es podrà variar a modalitat d'endur-se el menjar (veure **ANNEX 1**: criteris de prescripció de pícnic, que serà els que haurà de fer servir l'equip directiu i tècnic del menjador a l'hora d'acceptar aquesta modalitat d'intervenció).

Aquest servei es complementa amb **punt de trobada**, on s'acompanyarà a la persona usuària en el seu procés d'inserció laboral o social, d'acord amb el pla de treball dissenyat des del servei derivant, facilitant la millora i/o adquisició de l'autonomia i les seves habilitats socials i relacionals, així com donant suport per a gestions administratives determinades.

Aquest servei s'integra en la xarxa de menjadors de la resta de la ciutat, que persegueixen donar suport a la cobertura de l'alimentació de les persones residents a Barcelona en situació de pobresa o d'exclusió social. Tot i estar ubicats en districtes concrets, estaran oberts a persones de tota la ciutat.

3.2. Principis bàsics del servei.

El menjador social és un servei municipal de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte**, la **igualtat** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **privacitat** de la persona usuària.



- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- La **participació activa** de la persona usuària en el funcionament del centre, en la programació d'activitats i en el manteniment del bon estat de les instal·lacions, per aconseguir un major grau d'implicació.
- L'**autonomia**: es fomentarà i potenciarà el seu manteniment i millora.
- La **coordinació** com a eina clau entre el menjador social i els serveis derivants.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció.

3.3. Objectius.

El menjador social té la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats de cada persona usuària, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereix i la valoració que es realitza des del servei professional referent.

L'objectiu bàsic és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de la població destinatària del servei.

Altres objectius importants són aconseguir que el menjador sigui un espai d'acollida personal, tant durant el lliurament d'àpats com en l'espai complementari del matí. Des del servei de menjador social es treballarà per complementar el pla de treball marcat des del servei derivant, fins que arribi el moment en que la persona pugui ser més autònoma per cobrir de manera adequada la seva alimentació. Per tant, ofereix:

- Una mirada preventiva davant situacions de malnutrició o nutrició inadequada.
- Un espai de relació que compensi les situacions de desarrelament social.
- Serveis i activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social i laboral.
- Pràctiques que pretenen mantenir i recuperar l'autonomia personal i social.
- Crear, millorar i consolidar els hàbits de salut, higiene, alimentació i educació socio sanitària; i en especial, sensibilitzar en la prevenció del malbaratament alimentari.
- Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de recursos de la ciutat.

3.4. Persones destinatàries.

El servei de menjadors socials està destinat a persones que viuen a la ciutat de Barcelona, majors d'edat, amb una prescripció donada per la valoració que facin els serveis derivants, d'acord amb algun (o varis) d'aquests perfils:

1. Persones en situació de precarietat econòmica, pobresa o d'exclusió social, que no poden cobrir per si mateixes la necessitat bàsica d'alimentació.
2. Persones que viuen en espais sense dret a cuina (pensions, rellogats...) o en habitatges sense condicions per cuinar.
3. Persones que, tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i/o de salut.



4. Persones amb problemàtiques de salut associades, que estiguin vinculades als serveis de salut i necessitin suport per la seva alimentació.

Donada la naturalesa temporal del servei, l'IMSS es reserva la possibilitat de demanar la revisió de la situació de persones usuàries, quan hi hagi:

- Indicadors de manca d'autonomia que no permetin l'aprofitament del menjador o que deixin palesa la necessitat de majors suports.
- Indicadors de cronificació en el servei.
- Indicadors de no aprofitament del recurs.
- Interrupcions d'alta freqüència.
- Qualsevol altra sospita de no compliment dels perfils previstos.

A tal efecte, es demanarà la participació activa de l'adjudicatària.

Per altra banda, i només aplica a la franja d'atenció diürna (no als sopars), també n'hi haurà l'opció d'accedir de manera directa, sense prescripció tècnica, per un temps limitat de 15 dies per any natural, tal i com s'explicarà de manera més detallada a la Clàusula 5.2.2. En aquest cas, el criteri d'accés serà el d'una persona que, bé perquè acaba d'arribar a la ciutat o bé perquè ha patit un fet sobtat, no ha tingut prou temps per posar-se en contacte amb cap dels serveis derivants a menjador i manifesta una situació de manca d'autonomia per a la cobertura alimentària bàsica.

3.5. Horari i cobertura del servei.

El servei de menjador social es prestarà tots els dies de l'any.

L'espai de menjador s'obrirà dues hores per dinar i dues hores per sopar. L'horari de referència serà de 12:00 a 14:00 hores i de 19:00 a 21:00 hores. Aquests horaris podran ser modificats per circumstàncies justificades, previ acord entre l'IMSS i l'adjudicatària.

El punt de trobada dels matins s'oferirà de dilluns a divendres laborables, com a mínim entre les 10:00 i les 11:30 hores.

CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS

4.1. Obligacions de caràcter general.

Per contractar amb l'IMSS, les empreses hauran d'acreditar el compliment del Reial Decret Legislatiu 1/2013 per el que s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social i de la Llei Orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes o norma que la substitueixi i de la legislació vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.



En aplicació del Decret d'Alcaldia de Contractació Pública Sostenible S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, **totes les baixes de personal superiors a tres mesos i noves contractacions** de personal s'hauran de realitzar del col·lectiu que es troba en situació d'exclusió social o amb especial dificultat d'inserció laboral, per trobar-se en alguna de les circumstàncies següents, sempre que compleixin amb la capacitat i/o experiència adequada per a prestar el servei. Aquestes seran:

- Persones perceptores de renda garantida de ciutadania o ingrés mínim vital.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència masclista.
- Persones acollides en allotjament temporal urgent.
- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que no puguin accedir a la renda garantida de ciutadania o a l'ingrés mínim vital, però que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social.

L'empresa haurà de facilitar les dades acreditatives del compliment del Decret d'Alcaldia esmentat.

El programa municipal Làbora facilitarà a l'empresa la informació i ajut que es requereixi per a la selecció i contractació laboral que calgui. L'adjudicatària, per tant, haurà de recórrer al Làbora cada cop que n'hagi d'incorporar persones treballadores.

L'adjudicatària disposarà del personal indicat en el present PPT per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, Seguretat Social, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquells requisits.

Qualsevol canvi en les persones que conformen l'equip durant el període de vigència del contracte haurà de ser comunicat amb immediatesa i comptar amb el vistiplau de l'IMSS. Una actuació contrària amb aquesta clàusula podrà portar a la conseqüent penalització.

L'IMSS podrà inspeccionar en qualsevol moment que la contractació de les persones treballadores sigui d'acord amb el que diuen els plecs, els convenis d'aplicació i la legislació laboral vigent. Aquesta inspecció la podrà fer de manera directa o delegada en un tercer, previ avís a l'adjudicatària. En concret, l'IMSS vetllarà perquè totes les persones contractades tinguin la formació exigida en cadascuna de les categories i siguin



remunerades d'acord amb això. L'adjudicatària estarà obligada a col·laborar i aportar la documentació necessària.

4.2. Estabilitat i substitucions.

L'adjudicatària afavorirà l'**estabilitat de l'equip de treball**, com a peça angular de la solvència del menjador social.

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària, d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació de servei. Les vacances i permisos de les persones treballadores han de ser substituïts per l'empresa.

4.3. Protecció de riscos laborals.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessària la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els necessaris i eficaços per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut.

També impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests.

L'adjudicatària vetllarà per tal que totes les persones treballadores tinguin fetes i en vigència proves de detecció i, si s'escau, control de la tuberculosi.

L'adjudicatària oferirà a les persones treballadores assessorament i cobertura jurídica, si s'escau, davant de situacions que es produeixin durant l'exercici professional en el menjador social (denúncies, situacions d'assetjament...).

4.4. Pla d'igualtat.

L'adjudicatària disposarà d'un Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, i d'acord amb el Reial Decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel que fa al seu registre.

4.5. Uniformes i identificació.



Serà obligació de l'adjudicatària proveir d'uniforme al personal de cuina i neteja durant les hores en què es presti el servei. En cap cas podrà utilitzar roba de carrer, sent motiu de sanció a l'adjudicatari, i haurà de respectar la clàusula 4.3 del PPT.

Tot el personal de l'adjudicatària, inclòs el personal directiu i tècnic, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el servei, amb el logotip de l'IMSS de Barcelona i el de l'empresa. Així mateix, haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.

El vestuari necessari per l'execució del contracte:

- Ha d'haver-se produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT), relativa als principis i drets fonamentals.
- Ha de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, segons els estàndards vigents.
- Ha d'haver estat confeccionat per una empresa d'inserció social.

4.6. Personal necessari (per a cadascú dels lots).

Els perfils professionals s'hauran d'ajustar a allò que la llei determina per a aquest tipus d'establiments, per tal de garantir les funcions que tenen encomanades.

L'adjudicatària haurà de tenir descrit per cada lloc de treball:

- Les funcions del lloc de treball.
- L'experiència professional.
- Les competències necessàries.
- El pla de formació i capacitat que garanteixi que el/la treballador/a té la formació, habilitats i actituds adequades per al lloc de treball que ocupa.

Aquesta descripció quedarà documentada per escrit dins del primer semestre del contracte, compartida amb cadascuna de les persones treballadores i també amb l'IMSS, que vetllarà perquè aquesta descripció sigui coherent amb el contingut d'aquests plecs tècnics.

No està permesa la modificació a l'alça o la redistribució entre el personal de les hores de treball sense la prèvia aprovació expressa i per escrit de l'IMSS per causa d'interès general, amb un estudi de costos associat i dotat pressupostàriament. Per ser efectiva aquesta modificació, haurà d'estar ratificada per la Presidenta i ser comunicada a través dels Serveis Jurídics de l'IMSS a l'adjudicatari.

Qualsevol modificació a l'alça de les hores o la redistribució entre el personal de les hores de treball no autoritzada (hores de contracte per persona) serà considerat incompliment molt greu i podrà comportar penalitzacions econòmiques i, fins i tot, la resolució del contracte. Serà nul·la als efectes de subrogació per canvi de titular del contracte.



L'IMSS es reserva el dret d'exigir a l'adjudicatària que prescindeixi del personal que no té una correcció adequada amb les persones usuàries o no manté els hàbits higiènics que són necessaris per desenvolupar la tasca.

Totes les baixes, substitucions superiors a tres mesos i noves contractacions s'hauran de realitzar mitjançant la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral, d'acord amb allò que determina la clàusula 2 d'aquest PPT. En tot cas, les suplències s'hauran de cobrir amb personal amb experiència acreditada i buscar minimitzar les incidències que es puguin produir per aquestes baixes, tot establint pautes a seguir perquè la persona que arriba per primer cop al menjador social conegui el seu funcionament.

Pels casos on les hores setmanals de contracte a subrogar són superiors a les estàndard, les contractacions de nou personal es faran sempre respectant les hores estàndard definides a l'apartat 4.6.1. Taula de distribució horària setmanal del personal del present PPT. L'incompliment d'aquesta condició serà considerada falta molt greu.

En el cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors o per estar aquesta obligació establerta al conveni d'aplicació, i de conformitat amb el que preveu l'article 130 de la Llei de Contractes del Sector Públic, l'adjudicatària assumirà la relació de persones treballadores facilitades per les empreses adjudicatàries actuals, amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten serveis en l'actualitat.

En el moment d'efectuar la subrogació, el cessant ha de realitzar i abonar la liquidació individual de parts proporcionals i havers meritats a cadascun dels subrogats.

L'estudi de costos s'ha realitzat en relació al Conveni col·lectiu de treball del sector d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc de Catalunya (codi: 79002585012007), al Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva (Restauración Colectiva) (codi: 99100165012016) i al Conveni col·lectiu estatal d'empreses de seguretat (Empresas de Seguridad) (codi: 99004615011982).

L'adjudicatari disposarà per cada lot dels perfils professionals i el nombre d'hores que s'indiquen a continuació. El personal descrit es considera el mínim necessari per al desenvolupament del servei. La seva organització i la distribució horària l'hauran de proposar les licitadores, tenint en compte les dimensions del servei.

Dins de la dedicació horària de cada perfil professional estan incorporats les diferents intensitats relacionades amb cada escenari dels descrits a la clàusula 3.1 d'aquest plec tècnic. Quan s'escaigui, es diferenciï les dedicacions horàries mínimes per cadascú dels dos anys de contracte (2027 i 2028) i es deixen també precisades les que s'haurien d'aplicar en cas de pròrroga (a partir del 2029).

DIRECTOR/A DEL MENJADOR

Classificació professional



Grup I 1.1 segons el Conveni col·lectiu de treball del sector d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc de Catalunya.

Funcions

- Exercir la gestió global i el funcionament del menjador, la planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats que s'ofereixen, de la seva organització interna, coordinar, realitzar, controlar i avaluar l'atenció integral que es dona a les persones usuàries, d'acord amb les directrius de l'IMSS.
- Revisar el compliment dels protocols, garantint el correcte funcionament del servei.
- Crear cohesió d'equip entre les persones treballadores, fomentant la comunicació i el suport mutu entre els professionals de l'àmbit social i els de cuina i neteja, o d'altres que puguin haver-hi.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip de treball.
- Supervisió tècnica del personal adscrit al servei.
- Vetllar pel bon treball conjunt amb tots els serveis i professionals derivants, fomentant el mutu coneixement i la coordinació eficaç i eficient.
- Garantir el compliment de les normes de funcionament intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat de permanència a l'establiment i el respecte als drets.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat per a totes les persones usuàries.
- Garantir l'acompanyament de totes les persones usuàries, des de l'articulació d'un càlid procés d'acollida fins al tancament al moment de la baixa del servei.
- Mantenir la informació actualitzada i garantir que aquesta arriba a la persona destinatària que la necessiti, tant si és treballadora com usuària.
- Vetllar per la correcta recollida de dades sobre les persones usuàries i sobre l'activitat del recurs, vetllant per l'ús de les eines de gestió i el sistema d'informació marcats des de l'IMSS, complint els registres en el termini marcat.
- Garantir la fiabilitat de les dades i la introducció de la informació als aplicatius.
- Valorar periòdicament l'activitat i registrar aquesta avaluació, millorant tot el possible la qualitat del servei prestat.
- Participar en les coordinacions de seguiment tècnic i en altres convocatòries de l'IMSS.
- Vetllar per la bona integració del recurs en el territori.
- Fer de mediador en els conflictes que es produeixin durant les hores d'apertura i comunicar-ho als cossos de seguretat quan s'escaigui. I si s'escau, aplicar el protocol vigent per l'abordatge d'incidències.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a les persones usuàries com als treballadors, així com al funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.

Criteris d'accés

L'adjudicatària garantirà que la persona que desenvolupi aquest càrrec tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada. I, com a mínim:

- Titulació universitària en Educació Social, Treball Social, Pedagogia, Psicologia o Psicopedagogia.
- Certificat de nivell elemental de català (B1).



- Certificació actualitzada per a manipulació d'aliments.

Dedicació horària

S'estableix una jornada anual mínima de 1701 hores en cada lot, amb disponibilitat obligada de dilluns a divendres laborables.

TÈCNIC/A SOCIAL AL MENJADOR

Classificació professional

Grup II segons el Conveni col·lectiu de treball del sector d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc de Catalunya.

Funcions

- Acollir les persones usuàries que arriben al servei per primera vegada, de manera personalitzada i càlida, informant del funcionament del servei.
- Recollida d'informació de les persones usuàries, contrastant i actualitzant la informació rebuda des del servei derivant.
- Treballar per a complir i complementar el pla de treball individualitzat marcat des del servei derivant. En casos d'absència d'un pla, proactivament coordinar la intervenció a portar amb el servei derivant.
- Implicar a la persona usuària en el compliment del pla de treball individualitzat.
- Establir la intervenció oportuna que promogui la vinculació de la persona usuària en el servei.
- Establir la intervenció oportuna que promogui la millora d'hàbits i la inclusió social de la persona usuària del servei.
- Control i seguiment de les persones usuàries durant el temps que estiguin d'alta en el servei. Control i registre de la seva assistència diària.
- Coordinar i/o derivar els casos amb els serveis necessaris pel desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona usuària. Adaptar les coordinacions a les necessitats de les persones ateses i del servei, sempre mantenint una actitud de cura dels espais de coordinació.
- Informar a les persones usuàries de recursos disponibles i de tota la informació que pugui ser del seu interès.
- Participar en el disseny i realització del programa d'activitats, tant individuals, com grupals i comunitàries.
- Intervenir davant conflictes amb eficàcia i cura, elevat la situació a la direcció, quan s'escaigui.
- Recollir sistemàticament les incidències de les persones usuàries i qualsevol altre que afecti al funcionament del servei, fent el corresponent traspàs a la direcció.
- Incorporar les noves instruccions que puguin arribar-hi i, en tot moment, seguir les indicacions que vinguin donades des de la Direcció del servei.
- Donar el suport necessari a l'equip de cuina, vetllant per la correcta atenció de les persones usuàries, així com pel bon clima de treball en equip.

Criteris d'accés

L'adjudicatària garantirà que les persones que desenvolupin aquest càrrec tindran la formació i experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada. I, com a mínim:

- Titulació superior en integració social.
- Certificat de nivell elemental de català (B1).
- Certificació actualitzada per a manipular d'aliments.



Dedicació horària

L'objectiu és garantir una **presència mínima de dos tècnics socials** sempre que el servei estigui obert a la ciutadania, **excloent a la Direcció d'aquest càlcul**. Tenint en compte això, s'estableix:

Durant el 2027: una jornada anual mínima de 4474 hores en cada lot.

Durant el 2028: una jornada anual mínima de 5380 hores en cada lot.

A partir del 2029: una jornada anual mínima de 5372 hores en cada lot.

CAP DE CUINA

Classificació professional

Nivell 1 segons el Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva (Restauración Colectiva).

Funcions

- En coordinació amb el servei de dietètica i nutrició, elaboració de menús mensualment, garantir l'equilibri nutricional dels àpats a oferir.
- Fer les compres necessàries per poder garantir la realització del servei d'alimentació diàriament.
- Verificació i control de les comandes.
- Control de les necessitats de aprovisionament diari i de manteniment quotidià.
- Assegurar el correcte compliment dels registres vinculats al Servei de Cuina.
- Assegurar el compliment de les normatives en relació a la prestació del servei d'alimentació.
- Vetllar per la pràctica respectuosa amb el medi ambient.

Criteris d'accés

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada. I com a mínim, haurà de complir un d'aquests dos requisits:

- Cicle Formatiu de Grau Superior en Direcció de Cuina, dins de la família professional d'Hostaleria i Turisme.
- Experiència acreditada en llocs de responsabilitat dins la cuina, d'un mínim de tres anys.

Dedicació horària

L'objectiu és garantir una jornada sencera d'aquesta figura en cadascú dels lots, per tal que entomi les funcions de lideratge de l'equip de cuina.

S'estableix una jornada anual mínima de 1791 hores en cada lot.

CUINER/A

Classificació professional

Nivell 3 segons el Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva (Restauración Colectiva).

Funcions

- Elaboració diària dels menús, seguint les directrius de la/del Cap de cuina.
- Donar les instruccions que necessitin els ajudants de cuina.
- Col·laborar en el manteniment de la neteja de l'espai on es cuina.

Criteris d'accés

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada. I com a mínim hauran de complir un d'aquests dos requisits:



- Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Cuina i Gastronomia.
- Experiència demostrable en cuina professional d'un mínim de dos anys.

Dedicació horària

S'estableix:

Durant el 2027: una jornada anual mínima de 3168 hores en cada lot.

Durant el 2028: una jornada anual mínima de 3395 hores en cada lot.

A partir del 2029: una jornada anual mínima 3374 hores en cada lot.

AJUDANT DE CUINER/A

Classificació professional

Nivell 4 segons el Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva (Restauración Colectiva).

Funcions

- Manipular els àpats, seguint la normativa i protocols vigents.
- Servir els àpats a les persones usuàries.

Criteris d'accés

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que desenvolupin aquesta feina compliran com a mínim un d'aquests dos requisits:

- Certificat de Professionalitat de nivell 1 en Operacions bàsiques de cuina.
- Experiència demostrable en cuina professional d'un mínim d'un any.

L'adjudicatària vetllarà perquè tinguin coneixements bàsics de català i perquè treballin amb les necessàries habilitats socials, de comunicació i amb empatia cap a les persones usuàries ateses.

Dedicació horària

S'estableix:

Durant el 2027: una jornada anual mínima de 9314 hores en el Lot 1 i de 7172 hores en el Lot 2.

Durant el 2028: una jornada anual mínima de 10583 hores en el Lot 1 i de 8149 hores en el Lot 2.

A partir del 2029: una jornada anual mínima de 10585 hores en el Lot 1 i de 8150 hores en el Lot 2.

PERSONAL DE NETEJA

Classificació professional

Nivell 5 segons el Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva (Restauración Colectiva).

Funcions

Recollir i netejar les instal·lacions de cuina i espai de menjador, banys, despatxos, vestíbul, serveis i tots els espais de l'equipament, fent servir els productes i protocols marcats per la Direcció. L'equipament haurà d'estar net en tots els seus espais.

Criteris d'accés

No es requereix cap titulació específica. En la contractació d'aquestes persones es tindrà en compte el que exposa la Clàusula 4.1 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques.

Dedicació horària

S'estableix:

Durant el 2027: una jornada anual mínima de 9314 hores en el Lot 1 i de 7172 hores en el Lot 2.

Durant el 2028: una jornada anual mínima de 10918 hores en el Lot 1 i de 8407 hores en



el Lot 2.

A partir del 2029: una jornada anual mínima de 10950 hores en el Lot 1 i de 8432 hores en el Lot 2.

VIGILANT DE SEGURETAT

Funcions

- Afavorir el bon clima dins de l'equipament, el bon funcionament en l'interior del centre i en els seus accessos.
- Afavorir la resolució de conflictes quan es produeixen i sempre que no sigui necessari o possible que hi intervingui l'equip social.
- Desenvolupar les estratègies que previnguin possibles conflictes o interferències del servei.
- Col·laborar amb l'equip directiu i tècnic en tot el que sigui necessari.

Críteris d'accés

Es requereixen habilitats professionals de coordinació, visió integral de la intervenció i treball en equip, comunicació i diàleg, flexibilitat, mediació, negociació, empatia i assertivitat. L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada.

Dedicació horària

S'estableix:

Durant el 2027: una jornada anual mínima de 3713 hores en cada lot.

Durant el 2028: una jornada anual mínima de 4696 hores en cada lot.

A partir del 2029: una jornada anual mínima de 4745 hores en cada lot.

A banda del personal mínim fins ara descrit, l'adjudicatària necessitarà la feina de dues figures pròpies més. Aquestes dues no seran plantilla pròpia de cap dels menjadors, però si figures professionals necessàries pel desenvolupament del projecte.

La primera és una figura de **Coordinador/a**, per a les següents funcions:

- Seguiment i control de la prestació integral del servei, incorporant visites freqüents de seguiment en el/s menjador/s.
- Presentar periòdicament i en termini a l'IMSS la facturació, la documentació i els informes de seguiment de gestió del servei.
- Participar en les coordinacions de seguiment directiu i en qualsevol altre convocatòria feta des de l'IMSS.
- Avaluar contínuament el servei, promovent la millora de la qualitat del servei prestat.
- Gestió del personal, garantint sempre i en tot moment el correcte compliment del que marca el contracte vigent.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip de treball.
- Dotar als seus equips de mecanismes de suport tant en dies laborables, com també en caps de setmana i festius.
- Promoure i garantir la formació continuada i el reciclatge de tot el personal, facilitant l'accés a la formació.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establert a la normativa vigent i vetllar pel total i diligent compliment del present contracte.



- En el cas que l'adjudicatària ho sigui de més d'un dels lots a concurs, també serà funció de la Coordinació precisament la gestió coordinada de tots dos equipaments i de la seva gestió.

L'adjudicatària garantirà que la persona que ocupi la Coordinació tindrà titulació universitària i experiència de tres anys en menjadors socials, en equipaments d'atenció a persones en situació de vulnerabilitat social o en equipaments de restauració col·lectiva.

L'IMSS exigeix disponibilitat de dilluns a divendres, sense necessitat de que sigui presencialment al menjador social.

La segona serà una figura de **Dietista-Nutricionista**, per les següents funcions:

- Crear i signar tots els menús, tant els basals com totes les adaptacions demanades, així com els canvis estacionals previstos en aquests plecs.
- Garantir que a tots dos lots es compleixen totes les directrius marcades a la clàusula 11 d'aquest PPT.

L'adjudicatària garantirà que la persona que desenvolupi aquesta feina té el Grau en Nutrició Humana i Dietètica o la Diplomatura en Nutrició Humana i Dietètica. Es preveu que com a mínim serà necessària una dedicació de 36 hores a l'any.

L'adjudicatària haurà de garantir mecanismes i **espais de coordinació** pel seu equip de treball, que garanteixin el correcte funcionament del servei. L'adjudicatària presentarà abans de l'inici de l'activitat una proposta concreta, que defineixi la seva intensitat i articulació, sempre dins de l'horari laboral de les persones treballadores.

L'IMSS es reserva el dret d'exigir a l'adjudicatari que prescindi del personal que no tingui la deguda correcció amb les persones usuàries, ni mantingui els hàbits higiènics necessaris per desenvolupar la tasca.

4.7. Formació del personal.

El reciclatge professional i la formació contínua del personal tindrà com a objectiu entendre la diversitat dins de la població usuària de menjadors, les seves necessitats, així com compartir eines per garantir la millor atenció directa i gestions possibles.

Per tant, corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge professional, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, per tal de garantir una prestació de servei eficient i de qualitat. Per això, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos pel seu personal, adaptats a cadascú dels perfils professionals descrits a la clàusula 4.6 d'aquest Plec. L'IMSS es reserva el dret de demanar específicament el programa formatiu concret i el reciclatge professional en determinades matèries o àmbits, per al conjunt de l'equip o per a perfils concrets.

L'adjudicatària està obligada a facilitar a la seva plantilla la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les



habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. Com a mínim, l'IMSS exigirà a l'adjudicatària **que cada persona treballadora hagi gaudit de 10 hores de formació anuals, comptabilitzades dins de l'horari laboral**, en àmbits directament relacionats amb el desenvolupament de la seva tasca dins del menjador social.

La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

L'IMSS demana a l'adjudicatària que porti a les seves persones treballadores coneixements prioritàriament sobre:

- Manipulació d'aliments i seguretat alimentària.
- Tractament de residus.
- Prevenció i gestió de riscos laborals.
- Primers auxilis.
- Empatia, assertivitat, habilitats socials i de comunicació.
- Gestió de conflictes i de situacions estressants.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Incorporació de la perspectiva antiracista i de gènere.
- Salut mental i drogodependències.
- Sistema de Serveis Socials.

D'altra banda, per garantir la bona execució dels aspectes mediambientals considerats en el servei, l'adjudicatari haurà d'incloure formació sobre:

- Origen i qualitat ambiental dels aliments.
- Maquinària eficient, estalvi energètic i consum responsable d'aigua.
- L'eficiència de consum de productes (transvasament i dosificació de productes).
- El correcte ús dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja.
- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis.
- La correcta retirada de residus recollits selectivament.

D'acord al que diu la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació**, l'adjudicatària disposarà de 3 mesos posteriors a l'adjudicació per impartir la formació vinculada amb aquest tema i presentar a la persona responsable del contracte la documentació acreditativa corresponent al personal adscrit al servei.

L'adjudicatària presentarà cada any a l'IMSS, dins de la memòria anual (per tant, abans del 15 de febrer de l'any següent), els resultats, l'avaluació i l'actualització del pla de formació, amb propostes de millora de cara a l'exercici vinent.

4.8. Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.

L'adjudicatària haurà de complir al llarg de tota l'execució del contracte totes les disposicions legals, reglamentàries i convencionals en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i salut a la feina que li siguin aplicables a les persones treballadores vinculades a l'execució del contracte. El contractista aplicarà a la plantilla les condicions



de treball establertes a l'últim conveni col·lectiu sectorial i territorial vigent en el qual s'enquadra i desenvolupa la prestació contractual, sense perjudici d'altres millores.

L'adjudicatària haurà de proveir els mitjans humans necessaris per garantir els descansos o relleus, segons els convenis o acords del sector subscrits per l'adjudicatària del contracte. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen l'adjudicatària del compliment de la prestació dels serveis.

L'adjudicatària haurà d'observar allò que es disposa en la legislació vigent en cada moment i que és aplicable a l'activitat que duu a terme i complir totes les disposicions de caràcter laboral amb relació al personal al seu servei, en tots els seus aspectes. L'IMSS pot demanar en qualsevol moment a l'adjudicatària la documentació acreditativa del compliment de les seves obligacions legals.

L'adjudicatària disposarà del personal suplent degudament format per tal de substituir el personal que presti el servei i procurar que aquest sempre siguin els mateixos per tal de garantir la qualitat del servei.

4.8.1. Com actuar davant una vaga.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen les persones treballadores de qualsevol dels perfils d'aquest contracte, l'adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable del contracte.

Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatària haurà de presentar un informe en el qual s'indiquin els serveis efectivament realitzats i els que no. Aquest informe haurà de presentar-se al responsable del contracte en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la signatura del Coordinador/a.

Un cop comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, si s'escau, es realitzarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

L'adjudicatària haurà de respectar els serveis mínims obligatoris per garantir la prestació del servei.

CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS

5.1. Prescripció del servei.



La valoració i prescripció del servei es farà de manera individual, així com el plantejament dels objectius de la intervenció, segons els quals es proposarà la modalitat i la durada del servei de menjador.

Aquesta prescripció i derivació es farà des dels serveis socials municipals.

Excepcionalment, quan una persona no estigui vinculada a cap d'aquests serveis municipals però si ho estigui amb entitats externes col·laboradores autoritzades per l'IMSS per a tal fi, la prescripció i derivació també es podrà fer des d'aquestes.

La derivació es farà mitjançant l'aplicació informàtica municipal en tots els casos.

Hi anirà sempre acompanyada de la documentació sanitària que en cada moment es demani des de l'IMSS per tal de garantir que la persona no presenta malaltia infecto-contagiosa que posi en risc l'estat de salut del col·lectiu ni de les persones treballadores.

Quan la persona usuària demani algun tipus d'adaptació dietètica, la prescripció també haurà d'incloure informe mèdic que determini el tipus de dieta que ha de rebre.

Les persones que poden accedir al menjador social són les descrites a la clàusula 3.4 d'aquest PPT.

5.2. Accés al servei.

5.2.1. Accés per derivació.

La direcció del menjador garantirà que diàriament (caps de setmana i festius inclosos) s'atenen les derivacions rebudes i s'apliquen els criteris d'accés al servei, que seran:

- **Edat:** que la persona demandant no sigui menor d'edat.
- **Salut:** que la sol·licitud inclogui els certificats mèdics que en cada moment es demanin per tal de garantir que la persona demandant no presenta malaltia infecto-contagiosa que posi en risc la salut de la resta d'usuàries i professionals.
- **Funcionalitat:** que la persona presenti l'autonomia necessària per aprofitar les possibilitats del menjador.
- **Disciplinària:** que la persona no tingui activa sanció per expulsió prèvia en aquell mateix menjador.

En cas que la persona derivada no compleixi els criteris d'accés o no respongui al perfil de destinatari marcat en la clàusula 3.4 d'aquest PPT, l'equip tècnic del menjador es coordinarà amb el servei derivant, col·laborant en tot el possible per a reorientar la demanda (tot i que aquesta és una responsabilitat del servei referent).

La derivació al menjador social no comporta canvi de professional o de servei referent. Durant el temps que la persona disposi de plaça en el menjador, és necessari que disposi



d'un servei de referència actiu i, en la mesura del possible, en la xarxa de serveis socials municipals.

Quan el nombre de sol·licituds superi el de places fixes disponibles, es generarà llista d'espera, que es gestionarà en primera instància per ordre d'antiguitat (l'IMSS es reserva el dret de modificar aquest criteri parcial o totalment al llarg del contracte).

L'equip d'intervenció social de l'empresa adjudicatària, en cas de formació de llista d'espera, serà la principal encarregada de gestionar-la amb criteris d'eficàcia i celeritat. Per això la direcció del menjador revisarà diàriament les sol·licituds pendents de resposta i comprovarà, en coordinació amb els serveis derivants, la idoneïtat del perfil de la persona que vol accedir-hi.

Davant conjunturals increments de persones en llista d'espera, l'IMSS es reserva el dret d'augmentar temporalment el nombre de places fixes, com a mecanisme temporal i extraordinari.

Igualment, en atenció al caràcter temporal del recurs, convé que l'equip de l'adjudicatària tingui actualitzada informació sobre la situació actual de la persona usuària, detectant tant els canvis de perfil, com la necessitat de reorientació a altre tipus de serveis i comunicant aquestes situacions als serveis derivants referents amb tot el temps i previsió possible.

5.2.2. Accés directe.

Aquesta modalitat serà vàlida **només durant la franja diürna** (de 12:00 a 14:00 hores).

L'accés directe suposarà la possibilitat de dinar en el menjador social, sense haver arribat amb una demanda prèvia de cap dels serveis derivants autoritzats.

L'equip tècnic haurà de fer una breu exploració amb la qual valorarà si la persona que demana directament dinar-hi encaixa amb el perfil destinatari que és el següent: persones no vinculades a cap dels serveis derivants de la ciutat, persones novingudes a la ciutat o no però que es troben en una situació de necessitat de suport per a la cobertura alimentària. Per a aquestes situacions, durant la franja diürna, l'adjudicatària haurà de proporcionar àpats diàriament.

La intensitat màxima d'atenció en aquesta modalitat serà de quinze àpats per any natural i només durant la franja diürna.

En la mesura del possible, l'equip tècnic del menjador garantirà la seva acollida i la derivació, si s'escau, a la xarxa de serveis socials de la ciutat.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'introduir les dades més bàsiques d'aquesta persona a l'aplicació informàtica municipal, així com de registrar-hi qualsevol incidència



o informació destacada. En cap cas aquesta anotació suposarà l'adjudicació de plaça fixa: la única manera per accedir-hi és la que marca l'apartat 5.2.1.

El flux i nombre de places d'accés directe de que disposarà cada menjador serà pactat amb l'IMSS segons les circumstàncies de cada moment. En cap cas la suma total de les dues tipologies de places disponibles podrà superar el nombre màxim previst d'àpats per plec a raó de cadascú dels espais, existint si fos necessari la possibilitat d'articular mecanismes, consensuats amb l'IMSS, per a restringir l'accés al servei.

L'IMSS es reserva el dret de modificar alguna de les característiques descrites d'aquesta modalitat d'atenció durant el temps de contracte (reducció de dies), arran del qual l'adjudicatària estarà obligada a treballar sota els nous criteris marcats.

5.3. Alta per assignació al servei.

L'empresa adjudicatària actuarà amb celeritat a l'hora de donar d'alta en el recurs a la persona sol·licitant tan aviat com li arribi la sol·licitud i disposi de la plaça lliure corresponent. I sempre en el termini màxim de 24 hores.

Per realitzar l'alta del servei, les/els professionals de l'empresa adjudicatària utilitzaran l'aplicació informàtica municipal.

L'adjudicatària disposarà d'accés a aquestes aplicacions amb la informació rellevant que correspongui a l'alta del servei.

En el moment en què el menjador social té una plaça lliure disponible, la persona serà donada d'alta en el servei, fins la data prevista per el servei referent, fins a un màxim de 180 dies, període que es podrà renovar prèvia nova demanda del/de la referent.

L'empresa adjudicatària avisarà amb celeritat per correu electrònic tant a la/el professional referent com al servei derivant de l'alta immediata de la persona interessada, amb independència de que l'IMSS pugui decidir activar altres vies de comunicació directes a càrrec de l'adjudicatària.

5.4. Acol·lida en el servei.

L'adjudicatària haurà de preveure, organitzar i activar un espai d'acollida a les noves persones usuàries amb plaça fixa. En aquest espai d'intervenció social, hauran de contrastar i si s'escau actualitzar la informació disponible en la demanda feta des del servei derivant, coordinant amb aquest servei qualsevol dubte, novetat o incidència al respecte des del primer moment.

L'empresa adjudicatària posarà especial èmfasi en que la persona tingui al dia tota la documentació sanitària que sigui precisa. En cas de detectar mancances, acompanyarà a la persona, vetllant per l'assoliment d'aquest objectiu.



Durant l'acollida, l'adjudicatària haurà d'informar a la nova persona usuària del funcionament del menjador, de les seves normes i de les vies de contacte, així com presentar a les persones treballadores.

Les persones derivades rebran un carnet personal i intransferible per accedir al menjador, amb un codi de barres, que facilita el seu registre a l'aplicació informàtica municipal.

La sistemàtica de l'acollida també està sotmesa a propostes innovadores i participatives per part de l'adjudicatària, sempre amb el vistiplau de l'IMSS.

5.5. Interrupcions temporals del servei.

El servei s'interromprà temporalment quan la persona usuària o la/el professional referent avisin amb una antelació mínima de 24 hores de la seva absència temporal per raons voluntàries o forçoses.

També hauran de comunicar la previsió de temps de durada de la interrupció i quin és el dia que es reprendrà el servei. En tot cas, el servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

Quan la interrupció es mantingui amb una durada superior a 31 dies naturals consecutius, el servei es considerarà donat de baixa, procedint segons la clàusula 5.7 del PPT.

L'adjudicatària vetllarà pel màxim aprofitament del recurs per part de cada persona amb plaça assignada. Quan detecti interrupcions recurrents per part d'una mateixa persona usuària, coordinarà el cas amb el servei referent.

L'IMSS es reserva el dret d'ajustar aquests criteris d'acord a les necessitats de la ciutat i a la gestió operativa del servei.

5.6. Incidències durant el servei.

L'adjudicatària disposarà d'una normativa de funcionament intern, amb la corresponent classificació de faltes i de sancions vinculades a possibles incidències per part de les persones usuàries. Aquesta normativa haurà de comptar amb el vistiplau previ de l'IMSS.

Es responsabilitat de l'adjudicatària, durant la fase d'acollida (clàusula 5.4 del PPT), i en relació a les normes de funcionament del recurs, donar-lo a conèixer.

L'adjudicatària, en coherència amb la normativa, haurà de disposar d'un protocol d'atenció a les incidències. L'IMSS es reserva el dret a fer-ne suggeriments i



modificacions. En tot cas, tant la normativa com el protocol hauran de ser coherents amb el Capítol IV de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Seràn principis bàsics d'atenció a les incidències:

- **Atenció professional individualitzada:** el servei de menjador social és, a més d'un recurs per a la cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació, també un espai d'intervenció social per a persones en situació de vulnerabilitat. Serà bàsic atendre a la persona que genera l'incident amb rigor professional.
- **Celeritat:** la resposta a l'incident ha de donar-se de manera àgil, perquè pugui ser efectiva i per protecció a la resta de les persones usuàries i treballadores.
- **Proporcionalitat:** les mesures a prendre han de ser coherents amb la naturalesa de la falta i també amb les característiques del menjador social.
- **Coherència:** requereix que tot l'equip professional comparteixi criteris, de cara a que les respostes siguin coherents, amb independència de la persona de l'equip que l'apliqui. Es treballarà tot el possible per coordinar la determinació de la mesura amb el servei derivant.
- **Coordinació:** serà necessari compartir els fets amb el servei referent i, sempre que sigui possible, coordinar l'estratègia d'intervenció derivada dels fets.

L'adjudicatària és la responsable d'atendre de manera immediata les incidències que es puguin donar en el dia a dia al menjador social, vetllant pel benestar de les persones usuàries, de les persones treballadores i de les instal·lacions.

L'adjudicatària és la responsable d'enregistrar a l'aplicació informàtica municipal totes les incidències en un màxim de 24 hores (**ANNEX 2:** Comunicat d'incidències de manteniment; **ANNEX 3:** Comunicat d'incidències d'activitat; i **ANNEX 4:** Registre de comunicacions d'agressions i d'amenaques a les/els professionals de serveis socials).

En el cas d'incidències greus i molt greus, a més del registre, l'adjudicatària haurà de comunicar l'incident per correu electrònic, tant a la/el professional referent o servei derivant, com al Departament de l'IMSS. Aquesta comunicació, en un màxim de 24 hores, inclourà la descripció dels fets, la classificació de gravetat de la falta, així com la proposta de sanció. L'IMSS supervisarà totes aquestes propostes i es reserva el dret de corregir-les, en base als principis bàsics descrits i a la normativa vigent.

L'aplicació de sanció lleu serà comunicada directament a la persona afectada per part de l'equip professional de l'empresa adjudicatària.

L'aplicació de sancions greus i molt greus es comunicaran a la persona afectada per part de la/el professional referent o del equip derivant i, només subsidiàriament, pel propi equip professional de l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de gestionar les incidències que es puguin produir durant el servei i posar les mesures preventives i correctives necessàries per reduir al màxim les incidències i/o conflictes que s'hi puguin produir.



L'adjudicatària haurà d'analitzar aquestes incidències (tipus d'agressió, perfil de les persones que les han produït, motiu, moment del dia, etc.), de manera que li permetin buscar alternatives per a la seva reducció.

5.7. Baixa del servei.

La baixa del servei es produirà pels motius següents:

1. Decisió voluntària de la persona usuària.
2. Deixar de residir a la ciutat de Barcelona.
3. Haver assolit els objectius previstos al pla de treball.
4. Finalització del període de servei previst, sense haver rebut cap renovació per part del servei referent.
5. Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
6. Incomplir les seves obligacions i deures.
7. Aplicació del règim sancionador, per incomplir la normativa de funcionament intern del menjador, i especialment per agressions a professionals, a altres persones usuàries o a les instal·lacions.
8. Absència de més de 7 dies consecutius no justificats, o alterns en un període màxim de 15 dies.
9. Interrupció perllongada més de 31 dies naturals consecutius.
10. Defunció.

L'IMSS es reserva el dret de modificar algun d'aquests criteris, avisant prèviament a l'adjudicatària.

L'adjudicatària serà l'encarregada de mecanitzar amb immediatesa la baixa mitjançant l'aplicació informàtica municipal, d'informar a la/el professional referent, així com d'ocupar la vacant produïda amb la nova demanda que correspongui en un màxim de 24 hores.

5.8. Organització del servei.

5.8.1. Gestió administrativa del servei.

La gestió del servei es realitzarà mitjançant l'aplicació informàtica municipal prevista per l'IMSS. L'adjudicatària controlarà que les dades personals de cada persona que hi accedeixi quedin automàticament incorporades a l'aplicació mitjançant la lectura del codi de barres del seu carnet personal.

L'adjudicatària serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i a la gestió dels casos directament en l'aplicació informàtica o, en cas de no tenir accés per aquesta funcionalitat, de fer saber aquest canvi al servei referent.



L'IMSS serà l'encarregat de facilitar targetes a cadascú dels menjadors, de la manera en que es determini, a demanda de l'adjudicatària, que serà la responsable d'actuar amb la suficient previsió de demanda.

L'adjudicatària haurà de garantir que quedin registrades les persones que fan ús del servei de menjador, així com la seva modalitat d'accés (derivat o directe) i la modalitat d'entrega, presencial o pícnic, vigilat que aquesta darrera estigui justificada en el seu pla d'intervenció.

L'adjudicatari proposarà les especificacions i el software que utilitzarà perquè el sistema de registre funcioni, sempre tenint en compte que la informació dels registres s'haurà d'integrar amb els sistemes corporatius de l'IMSS utilitzant els mecanismes que es defineixen a la clàusula 12 del PPT.

L'adjudicatària assumirà els costos econòmics de connexió, utilització i actualització de dades a l'aplicació informàtica municipal que se l'indiqui.

L'aplicació informàtica municipal serà l'eina de comunicació i de treball entre l'adjudicatari, l'IMSS i els serveis derivants. Per aquesta raó, l'empresa proveïdora del servei haurà de garantir que les persones treballadores coneixen l'aplicació informàtica i en fan ús correcte.

L'IMSS haurà de:

- Explotar les dades i els informes que l'aplicació informàtica ofereix.
- Fer-ne seguiment de l'ocupació, del ritme de rotació, així como de la resta dels indicadors d'interès.
- Gestionar els problemes amb l'aplicació informàtica amb els que es trobin tant des dels menjadors socials com des dels serveis derivants.

L'adjudicatària haurà de:

- Registrar i gestionar les altes i les baixes.
- Gestionar amb previsió la llista d'espera, d'acord amb la clàusula 5.2. del PPT.
- Gestionar i registrar l'assistència diària de les persones usuàries al menjador.
- Gestionar i registrar l'absentisme i les interrupcions de les persones usuàries, coordinant quan calgui amb el servei referent.
- Gestionar i registrar amb puntualitat les incidències i les sancions.
- Informar i registrar les modificacions en la prestació del servei (canvi de dietes, modalitat pícnic...).
- Informar a la/el professional referent d'aquelles situacions rellevants que detecti en les persones ateses pel servei (situacions sobrevingudes que agreugen la situació de fragilitat de la persona).

5.8.2. Servei de menjador.

L'adjudicatària serà responsable de gestionar el servei de menjador, d'acord amb el contingut de la clàusula 10 d'aquest PPT.



L'adjudicatària haurà de:

1. Comptar amb un dietista-nutricionista professional que supervisarà i donarà el vistiplau a tots els menús, que hauran de seguir les directrius marcades a la clàusula 11 d'aquest PPT.
2. Servir el nombre d'àpats previst per a cada lot, tant en franja diürna com nocturna, que es cuinaran en la pròpia cuina de cadascun dels menjadors en tot el seu procés i dins de les més estrictes condicions de neteja i higiene. L'IMSS es reserva el dret d'inspeccionar in situ o demanar en qualsevol moment els menús, amb la composició i quantitats per cada àpat.
3. Preveure l'elaboració d'adaptacions dietètiques per a persones usuàries que així ho tinguin prescrit, tant per haver aportat un informe mèdic-dietètic que expliciti les particulars necessitats alimentàries, com per les particulars creences religioses o d'altre tipus.
4. Incloure plats tradicionals per marcar la celebració de les festes que s'escaiguin, tant per impacte en el territori com en les persones usuàries.
5. Informar a les persones usuàries dels menús a oferir, amb la deguda antelació.
6. Tenir la capacitat d'oferir l'opció de recollida de l'àpat en format pícnic, amb totes les garanties higiènic-sanitàries i amb aplicació de criteris ambientals i de sostenibilitat. Aquesta opció anirà subjecta a la prescripció individual i a un pla d'intervenció que la justifiqui, validat des de la direcció del menjador, d'acord a les directrius que marqui l'IMSS.
7. Col·locar els plats, un cop escalfats i condimentats, en els suports que s'estableixi, per tal que les/els comensals puguin recollir-los i, en cas d'impossibilitat de la persona, servir-lo directament a taula.
8. Proveir i emmagatzemar els aliments en la quantia suficient per assegurar en tot moment la cobertura de l'alimentació adequada de les persones ateses.
9. Netejar la cuina i el menjador, que hauran d'estar en tot moment netes i endreçades amb màxima pulcritud, segons s'exposa a la clàusula 10 d'aquest PPT.
10. Garantir una bona recepció i acollida de les persones en els espais oportuns.
11. Millorar i/o modificar els hàbits d'alimentació, higiene i salut de les persones ateses, complementant de manera coordinada el pla de treball establert per la persona referents del cas, encaminat a l'assoliment dels objectius pactats.
12. Adoptar les mesures que facilitin la millora i/o adquisició d'hàbits relacionals que permetin augmentar les habilitats socials de les persones ateses i que evitin l'aïllament social.
13. Garantir la coordinació amb les/els professionals dels serveis socials derivants i complementar, si s'escau, l'atenció social i educativa.
14. Requerir a les persones ateses i registrar adequadament la documentació necessària per garantir una bona atenció al menjador, especialment aquella de tipus sanitari i dietètic.
15. Implantar i fer seguiment de les indicacions i tractaments que es puguin donar des de ens superior, atenent especialment les directrius de l'Agència de Salut Pública i de l'IMSS.
16. Detectar i/o col·laborar en aquelles actuacions encaminades a millorar la relació i/o resolució de conflictes del servei amb l'entorn, sempre sota els criteris de l'IMSS. L'adjudicatària haurà de potenciar que les persones usuàries tinguin



actituds cíviques a les proximitats del centre, encara que es produeixin fora de l'abast del menjador.

17. Gestionar les incidències: l'adjudicatària haurà de posar les mesures necessàries per reduir al màxim les incidències que es puguin produir en el centre. Quan aquestes es produeixin, es comunicaran a l'IMSS de la manera establerta.
18. Farà un anàlisi de les incidències ocorregudes (tipus d'agressió, perfil de les persones que les han produït, motiu, moment del dia...), amb l'objectiu de buscar alternatives per a la seva reducció, tal i com s'exposa en la clàusula 5.6 d'aquest PPT.
19. Garantirà que aquest servei es presta en condicions òptimes de seguretat física i psicològica envers les persones usuàries i professionals, evitant i/o intervenint en cas de conflictes.

5.8.3. Punt de trobada.

El punt de trobada és un espai d'acollida i d'intervenció amb les persones usuàries del menjador. No requereix d'objectius específics previs del pla de treball, però n'haurà de ser congruent. Persegueix acompanyar a la persona en el seu procés de millora i benestar, amb especial èmfasi en la lluita contra la solitud, la socialització, la superació de la vulnerabilitat i, en les situacions que sigui possible, en la inserció laboral.

Tindrà una doble vessant:

- Espai segur i amb confort tèrmic, per tal que les persones puguin ser-hi i cobrir les necessitats com descansar en un espai climatitzat, prendre un cafè, fer us del bany, carregar els dispositius...
- Espai on s'ofereixen diferents activitats de participació voluntària, que pretenen ser atractives pel perfil de persones usuàries del menjador i congruents amb els objectius del servei.

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan, temporalització, recursos, indicadors, i avaluació de les mateixes. Les activitats podran ser de caire individual o grupal. S'haurà de contemplar que algunes de les activitats es facin fora del centre, en medi obert o utilitzant altres recursos, per tal fomentar la integració en la comunitat.

Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- Competències bàsiques i instrumentals, amb l'objectiu que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i de d'autonomia personal pel desenvolupament en l'entorn. Dins d'aquestes, quan s'escaigui, caldrà també treballar el foment de la higiene, lligat a l'autocura. I, per les característiques del servei, també hàbits saludables d'alimentació.
- Formació, amb l'objectiu que la persona incorpori nous aprenentatges útils pel seu desenvolupament personal o professional.
- Ocupació / inserció laboral, informant de recursos útils en el territori, acompanyant en processos actius o fomentant iniciatives d'interès.



- Cultural i lúdic, amb la idea de fomentar tant la socialització com de conèixer i gaudir de l'entorn.

L'adjudicatària haurà de:

- Programar les activitats del punt de trobada, dotant-les dels mitjans necessaris pel seu desenvolupament.
- Facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones usuàries establir nous vincles amb la resta de persones usuàries del menjador i que faciliti la seva adaptació.
- Aprofitar aquest espai per portar a terme l'acollida en el servei, tal com s'exposa a la clàusula 5.4 d'aquest PPT. Serà important copsar-hi interessos, habilitats, preocupacions i prioritats que orientin en el tipus d'activitats que poden ser de major utilitat, i que ajudin a conèixer millor la situació particular de les persones usuàries.
- Facilitar un nexa entre el menjador social i l'oferta d'activitats de centres cívics, biblioteques i altres entitats properes del territori.
- Informar a les persones usuàries de les activitats programades previstes. Es penjaran en un tauler d'anuncis a l'espai del menjador i es faran servir altres mitjans de difusió de la informació adients i efectius.
- Establir els sistemes de registre, descripció i valoració de les activitats i presentar-les periòdicament a l'IMSS seguint les seves directrius.
- Coordinar la situació de la persona usuària concreta amb la/el professional o servei derivant, quan s'escaigui, prioritzant els casos de major fragilitat o dificultat.

L'adjudicatària estarà obligada a prestar suport a les persones que el requereixin per activar i incorporar sistemes de comunicació del ciutadà amb l'Ajuntament, tant pel que es refereix als ja existents, com als que puguin sorgir en propers anys.

En el decurs del contracte, es pot donar el cas que es proposin nous projectes en torn a l'alimentació, que es valoraran i acordaran en el seu moment, sempre dins del marge del contracte i d'acord amb els principis recollit a la clàusula 1 d'aquest PPT, que puguin també impactar en el servei de punt de trobada.

5.8.4. Coordinació amb el territori.

L'adjudicatari del servei haurà de garantir l'adequada relació i coordinació amb els responsables dels equipaments ubicats en el mateix territori que el menjador social i, en general, amb tots aquells amb els que es puguin portar a terme projectes o accions conjuntes.

L'adjudicatari, sempre prèvia consulta a l'IMSS, promourà també l'obertura del recurs a la comunitat, mitjançant l'acollida d'alumnat en pràctiques, de visites escolars o de la col·laboració amb el programa de compliment de mesures alternatives, entre d'altres.



5.8.5. Atenció de les urgències i emergències socials.

Entenem com a **urgència social** aquella situació que ve donada per un succés precipitant, que afecta a una/es persona/es concreta/es i que requereix d'una atenció immediata i ineludible, sense la qual és previsible o raonable que es produeixi un deteriorament clar i important de la situació o un perjudici per la/es persona/es afectada/es.

Entenem com a **emergència social** la situació sobtada, col·lectiva o d'impacte ampli, que requereix una atenció psicosocial immediata, sovint vinculada a catàstrofes, sinistres o incidents greus.

L'atenció que l'adjudicatària n'ha de portar a terme serà:

- **Davant urgències socials**, s'intervindrà amb rigor, celeritat i professionalitat. La primera opció serà sempre la derivació al servei referent responsable o la coordinació amb aquest. Quan això no sigui possible o per altre motius s'escaigui, des del menjador social es consultarà la situació o es demanarà el vistiplau dels referents de l'IMSS a la intervenció proposada. En cas de que els fets succeeixin fora de l'horari de feina d'aquests, es demanarà el suport del CUESB.
- **Davant emergències socials**, des de l'IMSS es podrà activar el menjador social com un recurs de ciutat més amb el que fer front a la situació. Aquesta activació la portarà a terme professional del Departament de gestió de recursos socials bàsics, alguna de les seves superiors o, en cas que siguin dies festius, podrà venir també per part del CUESB.

Qualsevol comunicació per escrit amb el CUESB, haurà d'incorporar sempre en còpia al responsable del contracte.

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL MENJADOR.

6.1. Prestació del servei.

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin derivades pels serveis referents, que seran considerades usuàries del servei municipal.

Les persones treballadores hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS (clàusula 3.2). Evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà d'informar, per mitjà dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació del servei.

L'adjudicatària i les seves persones treballadores hauran de complir les mesures de seguretat, higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent i mantenir



inexcusablement el secret professional. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

6.2. Informació.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, tal i com s'exposa a la clàusula 5.4 d'aquest PPT, i de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, suggeriment o queixa a l'adjudicatària o als serveis municipals corresponents. L'adjudicatària vetllarà perquè la persona usuària rebi la informació necessària en el moment de l'acollida, per escrit, en idioma comprensible per ella.

La persona usuària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

6.3. Absències de la persona usuària.

La persona usuària ha de comunicar amb una antelació màxima de 24 hores qualsevol absència prevista. L'empresa registrarà aquesta incidència com a **interrupció**.

En el cas que la persona usuària s'absenti del servei sense avís previ, l'adjudicatària ho considerarà i registrarà com a **absentisme**.

6.4. Relació econòmica.

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

Tampoc es permet que cap persona treballadora exposi a les persones usuàries qüestions relatives a la seva situació o condicions laborals, diferenciant totalment la seva relació amb l'empresa que el/la contracta, amb la relació amb les persones que n'ha d'atendre.

En cas que l'equip del menjador percebi conductes riscoses en l'àmbit econòmic per part de la persona usuària, hi hauran d'intervenir, principalment informant de manera immediata al servei referent.

6.5. Participació de les persones usuàries.



L'adjudicatària ha d'incorporar estratègies de comunicació efectives, tenint en compte entre d'altres també la **diversitat idiomàtica** i el possible desconeixement de les llengües oficials de part de la seva població destinatària.

L'adjudicatària ha d'informar a la persona usuària del procés per formular **queixes, reclamacions i suggeriments**. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit i en idioma que la persona interessada entengui. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació d'aquests formularis, que han d'estar en tot moment en el centre a disposició de les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a set dies. La resposta haurà de ser raonada per a tots els aspectes plantejats.

L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (nom de la persona, dia, hora, contingut, etc.), tipologia, accions dutes a terme per resoldre-la, resposta donada i temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes que arribin a l'IMSS a través del sistema IRIS o altres canals seran reenviades a l'adjudicatària perquè porti a l'IMSS una resposta per escrit en un termini inferior a set dies.

Les queixes o reclamacions, tant les considerades lleus, com les greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata.

L'adjudicatària informará a l'IMSS del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'IMSS tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats.

L'adjudicatària vetllarà per la **participació activa de les persones usuàries**, fomentant la seva implicació en la fase d'acollida de les noves persones usuàries.

L'adjudicatària afavorirà la creació i la dinamització d'una **comissió de persones usuàries** en cada lot, amb la qual poder avaluar el funcionament diari del recurs, planificar els espais de trobada, canalitzar els possibles conflictes o d'altres funcions que es valorin adients. Es tracta del mecanisme de participació de les persones usuàries i xarxa relacional en el servei.

L'adjudicatària organitzarà i promourà que les persones usuàries del servei participin en reunions que els permetin implicar-se i opinar sobre l'activitat del servei en les seves dues vessants de cobertura alimentària i acompanyament social.

A aquests efectes, es constituirà la comissió de persones usuàries, que es convocarà un mínim de dues vegades a l'any.



Integraran aquesta comissió com a mínim les persones usuàries del servei i l'equip tècnic del servei. Quan així s'estimi oportú, es podrà convocar a la persona responsable del contracte de l'IMSS o d'altres agents com a serveis prescriptors, tècnics del Districte o persones/entitats del territori. La convocatòria, la dinamització i la recollida de l'acta sempre serà responsabilitat de l'adjudicatària, que informará puntualment de tots els passos a l'IMSS.

La comissió tractarà temes de valoració del servei, recollirà i debatrà propostes de millora qualitativa del servei o de continguts de les activitats que desenvolupa.

L'adjudicatària recollirà en acta de la comissió les propostes realitzades, els acords adoptats, la informació facilitada i el seguiment de les propostes que s'hagi decidit implementar. Les actes d'aquestes comissions estaran a disposició de totes les persones usuàries del servei que puguin estar interessades en la seva consulta i de l'IMSS.

CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ

L'adjudicatària haurà de presentar puntualment a l'IMSS la factura corresponent a les prestacions executades en el període mensual, d'acord amb les indicacions de l'IMSS.

Prèviament l'adjudicatària haurà de presentar al/a la tècnic/a referent del contracte proposta de facturació que detalli:

- Sumatori del total de dinars lliurats en el mes, diferenciant l'accés derivat i el directe.
- Sumatori del total de sopars lliurats en el mes.

L'adjudicatària inclourà en aquest sumatori tots els àpats servits, excloent tots aquells no servits, bé per absentisme com per interrupcions amb previ avís.

Pel que fa a la comprovació del total d'àpats facturats, el/la tècnic/a referent del contracte revisarà que aquestes dades coincideixin amb el registre de l'aplicatiu informàtic. Si les dades coincideixen, demanarà a l'adjudicatària que presenti la factura en el temps màxim de cinc dies, fent servir l'aplicatiu informàtic municipal que correspongui.

Pel que fa a la comprovació del total d'intervencions de manteniment facturades, el/la tècnic referent del contracte revisarà que aquestes dades coincideixin amb el/s albarà/ns que l'adjudicatària n'haurà d'acompanyar, amb cadascuna de les propostes de factura. Aquest albarà haurà de detallar degudament el contingut de la feina de manteniment portada a terme.

En cas que les dades no coincideixin, demanarà la seva ràpida correcció i l'àgil presentació de la factura. L'adjudicatària l'haurà de corregir en el termini màxim de deu dies.



En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

La factura presentada per l'adjudicatària haurà d'incloure les següents dades:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codi DIR LA0007817 per als tres apartats (Oficina comptable, Òrgan gestor i Unitat tramitadora).
- Mes descriptiu del servei prestat que es factura.
- Detall de cada servei que és facturi, així com l'import corresponent de cadascun d'ells, diferenciant:
 - o Despeses fixes per a la gestió del servei.
 - o Despeses relatives als serveis externs.
 - o Despeses relatives al manteniment.
 - o Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits com dinars.
 - o Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits com sopars.
- Desglossament de l'IVA.
- Qualsevol altre que indiqui l'IMSS.

Si per alguna circumstància excepcional algun dels menjadors de ciutat hagués de tancar la seva activitat (temporal o definitivament), l'IMSS pot demanar a l'adjudicatària l'assumpció de part o del total de les persones usuàries del servei tancat. L'IMSS avaluarà l'impacte i activarà, si s'escau, mesures que permetin afrontar-lo amb solvència i eficàcia. L'IMSS especificarà a l'adjudicatària com reflectir aquesta activitat en la facturació dels mesos afectats.

CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.

L'objecte d'aquesta clàusula és regular les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals dels edificis, objecte del present plec.

Els principals objectius són:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions.
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels serveis contractats.
- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant avaries o incidències sorgides durant l'activitat.
- Mantenir actualitzat l'inventari existent.
- Gestionar correctament la documentació referent a la conservació i seguretat de les instal·lacions, incloent l'actualització de la documentació tècnica quan sigui necessari.



Les obligacions generals de l'adjudicatària respecte al manteniment de les instal·lacions:

- Serà obligatori, des del moment de la formalització, notificar a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, el nom i la identificació de l'empresa de manteniment que es contractarà. L'adjudicatària assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenidora davant el Departament corresponent de seguretat industrial de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control (EIC) que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.
- L'adjudicatària haurà d'informar, sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, el tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.
- L'IMSS tindrà la potestat de sol·licitar a l'adjudicatària la documentació reglamentària i els informes per al control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest plec.

8.1. Local proporcionat per l'IMSS.

L'IMSS tindrà l'obligació de proporcionar les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar els serveis, infraestructura, mobiliari i parament inventariable referit a cada lot. S'annexa INVENTARI dels centres on s'han de prestar els serveis (**ANNEX 5**).

Les adjudicatàries tindran les següents obligacions:

1. L'adjudicatària es farà càrrec de la neteja de totes les instal·lacions de l'equipament d'acord amb la Clàusula 10 d'aquest Plec Tècnic.
2. L'adjudicatària es farà càrrec de tot el manteniment ordinari, preventiu i correctiu de l'edifici, interior, sostres i façanes, i de les instal·lacions. Haurà de comunicar periòdicament a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat les anomalies i correccions produïdes i sol·licitar l'assessorament tècnic en aquelles operacions que l'empresa mantenidora entengui que altera l'estat actual de les instal·lacions. S'annexen les tasques de manteniment programat amb la seva periodicitat. Són d'aplicació les gammes de manteniment que existeixen a l'equipament (**ANNEX 6**).
3. Es portarà a terme una **primera reunió in situ als sis mesos de l'inici de contracte**, en la que participaran l'adjudicatària, la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i el Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics de l'IMSS. Aquesta reunió **es repetirà anualment** i es revisarà l'estat general del manteniment.
4. L'adjudicatària acordarà el manteniment anual de l'equipament amb la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat.
5. Caldrà reparar i reposar tot l'equipament i material inventariable i material d'ús quotidià necessari pel manteniment del servei i el que resulti malmès a causa d'un ús inadequat per part de l'adjudicatària o el seu personal. El material reposat es considerarà de propietat municipal.



6. L'adjudicatària assumirà la despesa dels consums energètics de llum, gas i telèfon, sent la seva responsabilitat també fer-hi un ús adient i adequat d'aquests subministraments, així com aplicar possibles mesures d'estalvi energètic i de conscienciació al personal i usuaris del servei de l'ús correcte dels mateixos.
7. L'adjudicatària assumirà les despeses de farmaciola del servei.
8. L'adjudicatària aportarà el material informàtica necessari per portar el servei a terme que, com a mínim, constarà de dos ordinadors, una pantalla i una impressora. Igualment, assumirà el seu manteniment, reparació i reposició, si s'escau.
9. L'adjudicatària comunicarà a l'inici del contracte a l'IMSS qui és la seva empresa de manteniment. I amb ella realitzarà les revisions que periòdicament corresponguin i les correccions de les anomalies que es detectin.
10. És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 487/2022, de 21 de juny, que va entrar en vigor el 2 de gener de 2023 i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
11. És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
12. La Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat i l'IMSS podran dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'entitat adjudicatària.
13. L'adjudicatària haurà de justificar les despeses de manteniment a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, i la seva corresponent tramitació a l'IMSS.
14. L'adjudicatària, en tot cas, garantirà el manteniment de les instal·lacions en un estat correcte i sempre vetllant perquè l'espai respecti els principis bàsics recollits a la Clàusula 2.2, sense afavorir cap tipus de discriminació.

8.2. Inventari dels menjadors.

L'adjudicatari es comprometrà a mantenir en bon estat de conservació i funcionament durant tota la vigència del contracte tots els bens inventariables que consten a l'**ANNEX 5** d'aquest PPT.

A l'inici del contracte, durant el primer mes de vigència, l'adjudicatari comprovarà l'estat de tota la maquinària, parament i utilitatge de cada menjador i emetrà l'informe pertinent. D'aquest informe s'expediran quatre còpies: la primera per la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, la segona per l'IMSS, la tercera restarà a l'espai del servei (que serà custodiada per la direcció del menjador) i la quarta per l'adjudicatari.

Un mes abans de la finalització del contracte i abans del retorn de la garantia, l'adjudicatari facilitarà a l'IMSS de Barcelona un inventari de cada espai a on es realitza el servei.



Els serveis tècnics municipals faran quantes inspeccions sigui precises per verificar l'estat del menjador, maquinària i infraestructura.

En cas que el menjador i utilitatge (bens inventariables) estigui malmès per un mal us, la despesa de la reparació anirà a càrrec de la garantia si és suficient. En el cas que no fos suficient, l'adjudicatari que finalitza la gestió en pagarà la diferència fins arribar a la totalitat del preu de la reparació.

8.3. Manteniment, reparació i reposició de materials o bens inventariables.

L'adjudicatària serà responsable del manteniment, reparació i reposició dels béns inventariables que consten a l'ANNEX 5 del present plec, així com de totes les instal·lacions vinculades a la prestació del servei, amb l'objectiu de garantir en tot moment el correcte estat de funcionament, seguretat i conservació dels equipaments.

A aquests efectes, l'adjudicatària haurà d'atendre totes les incidències, actuacions preventives, correctives i de reposició que resultin necessàries al llarg de la vigència del contracte, amb la diligència requerida per assegurar la continuïtat del servei i el compliment de la normativa aplicable.

El conjunt d'aquestes actuacions es configura com una prestació integrada, sense classificació per nivells operatius, i es finançarà mitjançant un import econòmic únic destinat a cobrir totes les necessitats de manteniment, reparació i reposició que es produeixin durant l'execució del contracte.

Amb aquesta finalitat, el contracte preveu una dotació econòmica específica associada a aquestes actuacions, que haurà de ser gestionada per l'adjudicatària amb criteris d'eficiència, adequació tècnica i priorització de les necessitats del servei.

Amb caràcter previ a qualsevol actuació de reparació o reposició de béns inventariables, l'adjudicatària queda obligada a verificar si l'element afectat es troba dins del període de garantia legal o contractual vigent, d'acord amb la normativa aplicable, i actuar en conseqüència. Cap actuació podrà iniciar-se sense aquesta comprovació prèvia.

Quan un element presenti una avaria que no pugui ser reparada o la seva reparació no sigui tècnicament recomanable o econòmicament eficient, l'adjudicatària haurà de justificar aquesta circumstància mitjançant informe tècnic i tramitar la corresponent proposta de substitució, d'acord amb els procediments establerts, amb la prèvia autorització dels serveis tècnics corresponents.

Els béns substituïts i els nous adquirits tindran la consideració de propietat municipal.

En el cas que la dotació econòmica prevista per a les actuacions de manteniment, reparació i reposició resulti insuficient per donar resposta a les necessitats del servei, l'IMSS adoptarà les mesures oportunes per garantir la continuïtat del manteniment i el



correcte estat de les instal·lacions i equipaments, d'acord amb els mecanismes de gestió i cobertura econòmica que resultin d'aplicació

8.4. Règim econòmic de les actuacions de manteniment.

El règim econòmic aplicable a les actuacions de manteniment, reparació i reposició es regularà exclusivament en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) i en els criteris d'adjudicació del contracte.

8.5. Gestió de les càmeres de seguretat.

Per la intensitat derivada d'haver d'atendre a un nombre important de persones fixes, més les situacions arribades per accés directe, serà necessari tots dos equipaments disposin d'un sistema de càmeres de seguretat.

L'objectiu és que serveixin tant com a element dissuasiu davant conductes disruptives, com d'eina de denúncia, quan s'escaigui.

La Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona serà l'encarregada de:

- Instal·lar les càmeres.
- Entomar totes les tasques de manteniment o substitució d'aquests elements. Per tant, serà l'únic element al que no se li aplicarà el contingut de la Clàusula 8.3.
- Custodiar les imatges i les gravacions.

L'adjudicatària serà l'encarregada de:

- Informar de forma expressa i clara a totes les persones que accedeixen a les instal·lacions, especialment les professionals i usuàries, amb independència de la seva categoria o tipus de contracte, sobre l'existència de sistemes de videovigilància a les instal·lacions.
- Informar de l'existència d'aquest element i de les gravacions que se'n fan a les persones usuàries.
- Comunicar qualsevol incidència amb les càmeres a la Direcció d'Edificació i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- No difondre en cap cas les imatges captades a tercers o per qualsevol mitjà públic (com xarxes socials), excepte requeriment d'una autoritat competent.

Aquestes obligacions es consideren essencials a l'efecte del present contracte.

Sens perjudici de les obligacions expressament establertes, l'adjudicatària queda obligada de manera expressa al compliment de totes aquelles obligacions que vinguin establertes en la normativa vigent en cada moment en matèria de protecció de dades de caràcter personal, dret a la intimitat i a la pròpia imatge i, si escau, en matèria laboral.



L'adjudicatària haurà de poder acreditar davant l'IMSS, en qualsevol moment, el compliment de les obligacions d'informació i gestió que estableix aquesta clàusula. L'incompliment d'aquestes obligacions podrà ser objecte de les penalitzacions previstes en aquest plec.

CLÀUSULA 9. CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ.

L'adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la producció in situ dels àpats a les cuines equipades dels respectius equipaments.
- Complir la normativa vigent sobre l'objecte d'aquest contracte.
- L'adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.
- Disposar a cada menjador d'un estoc de productes per a la realització del servei (alimentaris, parament de cuina i taula, neteja...) per prevenir incidències en les entregues de les empreses proveïdores.
- Garantir les bones pràctiques ambientals en l'execució del servei.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (en endavant, APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Complir la Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris, en especial el seu capítol II sobre obligacions dels agents de la cadena alimentària. L'adjudicatària ha d'establir un pla de prevenció del malbaratament alimentari, sempre que l'empresa licitadora tingui més de 10 persones treballadores.
- Garantir les pràctiques adequades des del punt de vista del malbaratament alimentari i del compliment de la Llei 1/2025, d'1 d'abril, de prevenció de les pèrdues i del malbaratament alimentari.
- Garantir la protecció de les imatges recollides per les càmeres de vigilància, d'acord amb la normativa vigent.

CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNIC-SANITÀRIES, MATERIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ.

L'adjudicatària haurà de complir la normativa higiènic-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent:

- Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària i tota la reglamentació que se'n derivi.
- Reglament (CE) núm. 852/2004 relatiu a la higiene dels productes alimentaris.



- Reial Decret 109/2010, relatiu al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici.
- Reial Decret 1021/2022, relatiu a requisits d'higiene en la producció i comercialització de productes alimentaris.
- Reial Decret 487/2022, pel qual s'estableixen els requisits sanitaris per a la prevenció i control de la legionel·losi.

Les fonts d'abastament hauran de ser comprovades periòdicament per les empreses adjudicatàries per assegurar la pulcritud en l'obtenció dels productes subministrats.

Els documents que garanteixin l'origen dels productes hauran d'estar en tot moment a disposició de l'IMSS, la qual cosa no significa que aquest organisme es responsabilitzi de les garanties higiènico-alimentàries dels productes emprats.

L'adjudicatària seguirà les indicacions que determini l'Institut de Seguretat Alimentària (ISAL), de l'Agència de Salut Pública i es sotmetrà a possibles inspeccions sanitàries, alhora que realitzarà periòdicament anàlisi de productes (tant en cru com en cuit) i d'espais, així com controls als personal manipulador d'aliments.

L'adjudicatària efectuarà l'anàlisi bacteriològic de:

- Àpats preparats.
- Superfícies de cuina.
- Útils de cuina.
- Verificació de mostres testimoni.

Aquestes anàlisi es lliuraran a l'IMSS en el supòsit que les circumstàncies ho requereixin.

L'adjudicatària serà responsable d'implementar i mantenir actualitzats:

- Un pla de neteja i desinfecció.
- Un pla de control de plagues.
- Un pla de traçabilitat.

Tots tres estaran degudament documentats i actualitzats, amb els registres corresponents, com part del sistema d'autocontrol.

L'adjudicatària proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats a les seves persones treballadores per tal de desenvolupar el servei amb la finalitat de configurar un quadern de consulta tipus guia ràpida. També els facilitarà tota la informació que sigui adient per evitar errors i accidents.

L'adjudicatària disposarà d'un estoc de productes i material de neteja. En compliment de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS de Barcelona, l'adjudicatària aplicarà els criteris de sostenibilitat en el servei de neteja i recollida selectiva de residus.

Les tasques de neteja s'hauran d'executar segons les següents consideracions:

Limitació d'ús de determinats productes de neteja:



- Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius pel medi ambient (lleixiu o altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes sols es podran utilitzar en la neteja dels següents llocs i elements de la cuina: forats d'aixetes, piques i altres desaigües.
- S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.
- Queda prohibit l'ús de productes de neteja en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.

Qualitat ambiental dels productes de neteja habituals:

Es consideren productes bàsics habituals els següents:

- Producte per terres i enrajolats.
- Producte neteja superfícies (per taulells, prestatgeries, mobiliari de menjador, cambra frigorífica...).
- Neteja-greix (campanes extractores, fregidores, forns, fogons, graelles, planxes, carros transport).
- Rentavaixelles rentat automàtic (vaixella, cristalleria i coberteria).
- Rentavaixelles a mà (olles, cassoles, paelles, etc.).

Serà obligatori que aquests productes compleixin amb algun dels requisits següents, pel que fa a compostos químics en la formulació del producte:

- Exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH).
- Exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i Reglament CLP (Reglament (CE) núm. 1272/2008), que complementa el REACH.
- Exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

Per tal d'evitar la càrrega ambiental causada per l'ús excessiu de productes de neteja, cada producte haurà d'anar acompanyat d'un full informatiu on s'especifiqui el seu contingut i la seva utilització i dosificació.

Sobre la **retirada selectiva de residus**, els residus produïts es retiraran una vegada acabat el servei, amb la conseqüent classificació i dipòsit al lloc adient. Hauran de contemplar totes aquelles fraccions de residus que en el moment d'iniciar el contracte i en l'emplaçament de cada equipament siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal i que en general són les següents:

- Paper i cartró (contenidor blau).
- Envasos lleugers, plàstic, llaunes i brics (contenidor groc).
- Vidre (contenidor verd).
- Matèria orgànica (contenidor marró).
- Rebuig (contenidor gris).

Les bosses industrials grises o negres que l'adjudicatària utilitzi per a la retirada de residus hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat post consum.



L'adjudicatària estarà obligada a subministrar bosses de colors per a la recollida selectiva de les diferents fraccions.

Queda expressament prohibit l'ús de paper d'un sol ús per protegir les safates.

CLÀUSULA 11. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS.

Per planificar els menús, l'adjudicatària valorarà les recomanacions de les persones expertes, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents, especialment la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació.

L'adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'IMSS fitxa tècnica dels productes que siguin necessaris per elaborar els menús que formin part d'aquest contracte, en referència a les característiques indicades en l'apartat d'origen i qualitat dels productes alimentaris (annex 8 de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació, publicada a la Gasetta Municipal el 7 de desembre de 2022), amb la informació següent:

- Denominació del producte.
- Categoria.
- Varietat.
- Tipus de producció.
- Origen i nom del proveïdor.
- Producció: nom del productor/a, lloc d'origen del producte.
- Norma de qualitat, tipus d'envasat i sistema de conservació emprats en el transport.

Si al llarg del contracte es detectés que algun/s dels aliments proposats no compleixen els nivells de qualitat requerits pel servei, l'IMSS podrà instar les empreses adjudicatàries a subministrar-ne d'altres.

L'adjudicatari disposarà d'una persona amb formació universitària acreditada sobre nutrició humana i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei que se li demanin. Elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica de menús i dietes especials i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

L'alimentació de les persones usuàries haurà d'acomplir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada, adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Els menús hauran de tenir una rotació mínima de cinc setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.



- Estar adaptada a l'època de l'any.

Els menús es canviaran com a mínim quatre cops a l'any, coincidint amb el canvi d'estació: primavera, estiu, tardor i hivern.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents els propis de les tradicions i festes populars que es celebrin: Castanyada, Sant Jordi, Solsticis (estiu/hivern), Carnestoltes... També es tindran en compte festivitats no locals, però que tinguin impacte en el col·lectiu de persones usuàries (com el Ramadà), per a la qual cosa l'adjudicatària haurà d'estar oberta a propostes d'adaptació culinària que arribin des de l'IMSS.

11.1. Estructura dels menús.

Estaran compostats de la següent manera:

- **Primer plat:** arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures, patates...
- **Segon plat:** carns, peixos i ous, amb guarnició quan s'escaigui.
- **Postres:** fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivat amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana.
- **Pa** blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Café, té o infusions (amb llet).
- S'utilitzarà oli d'oliva i vinagre per amanir els plats.
- Es servirà la sal en format mono dosi.
- Aigua: de subministrament urbà i en gerres. En la modalitat pícnic, es donarà aigua embotellada individual.

Aquesta estructura serà vàlida tant pels dinars com pels sopars, excepte el cafè, que només aplicarà pels dinars (i també durant el punt de trobada).

Aquelles persones que facin també el dinar en menjador social, i sempre amb el vistiplau del servei derivant, podran disposar del sopar en format pícnic.

Altres qüestions a tenir en compte en l'estructuració dels menús:

- Potenciar al màxim la introducció d'aliments ecològics i sostenibles.
- Augmentar l'oferta de proteïna d'origen vegetal (llegums principalment), així com consolidar i ampliar la presència de fruites i verdures fresques de temporada, tant cuites com crues.
- Introduir el consum de productes de proximitat.
- Potenciar al màxim el producte de temporada.
- Minimitzar l'oferta de sucres refinats, de productes amb sucres afegits, begudes ensucrades, brioixeria, aperitius salats i cereals enriquits amb sucre.

11.2. Varietat en els aliments i productes.



Per tal de fomentar el consum de productes provinents d'agricultura ecològica, de proximitat i de comerç just, l'adjudicatària haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries i al moment de l'any.

- Fruïtes i verdures: han de ser fresques i de temporada en un mínim d'un 75% del total de número de referències a adquirir (segons el calendari de l'annex 1 de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació publicat a la Gasetta Municipal el 7 de desembre de 2022).
- Llegums.
- Peix i marisc: no s'admetran peixos com perca, panga, caella, ni tilàpia.
- Carns.
- Oli: ús d'oli d'oliva verge extra.
- Cafè i xocolata: han de ser de comerç just o equivalent, d'acord amb la definició establerta a la Resolució del Parlament Europeu sobre Comerç Just i Desenvolupament (T6-0320/2006), sempre que al mercat hi hagi oferta.
- S'evitarà la presència de productes pre-cuinats.

L'adjudicatària ha de garantir la procedència ecològica dels següents productes, amb l'estacionalitat assenyalada:

Productes	Estacionalitat ecològica
VERDURES	
Bròquil, coliflor i romanescu	Novembre - febrer
Carbassa	Setembre - març
Mongeta tendra	Juny - novembre
Albergínia	Març - octubre
Api	Octubre - abril
Bleda	Octubre - maig
Nap	Octubre - maig
All	Tot l'any

En quan a la configuració dels menús:

- S'ha d'oferir llegum com a mínim 2 o 3 cops a la setmana.
- S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 5 cops a la setmana. En els àpats restants, el segon plat ha de ser a base de proteïna vegetal (principalment, llegums o derivats).
- S'ha d'oferir carn en el segon plat (inclou blanca i vermella o processada) com a màxim 2 cops a la setmana, amb una freqüència màxima d'1 dia de carn vermella a la setmana, sense superar 4 cops al mes de carn vermella.
- L'adjudicatari donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.
- L'adjudicatària no podrà oferir més de 4 cops al mes begudes ensucrades, brioixeria, galetes, cereals d'esmorzar, productes làctics ensucrats, batuts de llet o de fruita ensucrats, pastissos, gelats, llaunadures; dels quals màxim 2 cops al mes podran ser postres làctiques ensucrades (iogurt de gustos, batuts, flams, natilles, cremes de xocolata, cremes, mousses...).
- Queda terminantment prohibit oferir begudes energètiques.



Si per un problema aliè a l'adjudicatària derivat d'inclemències climàtiques (onades de calor o fred inusuals, riuades, ventades, incendis o d'algun altre imponderable) provoqués la impossibilitat de subministrar algun dels productes ecològics obligatoris o oferts, s'haurà d'informar per escrit a l'IMSS de les causes que s'estan produint, la solució que es pot donar i el temps previst fins retornar a la normalitat i l'IMSS valorarà la situació i la solució proposada.

L'IMSS es reserva el dret a exigir la retirada dels productes que no reuneixin les degudes condicions, així com els que per la seva naturalesa o manera de preparació siguin insalubres o inapropiats.

S'exigeix que l'adjudicatària ofereixi un mínim de 6 hores anuals de formació en criteris d'alimentació sostenible, ambiental i de salut pel seu personal, amb la següent distribució i criteris:

- Personal de cuina: un mínim de 2 hores de formació en receptes que incorporin els criteris de l'esmentada instrucció i correcta aplicació dels criteris ambientals.
- Personal tècnic: un mínim de 2 hores orientada a sensibilitzar, informar i formar a les persones usuàries.
- Persones usuàries: un mínim de 2 hores d'accions de sensibilització i informació.

La primera d'aquestes formacions l'haurà d'oferir dins dels primers tres mesos des de l'inici del contracte.

11.3. Quanties mínimes per ració.

Les racions s'ajustaran als gramatges mínims que es detallen a continuació:

Grup d'aliments	Quantitat mínima	Observacions
Cereals i farinacis (arròs, pasta, patata, pa)	60-80 g en cru 150-200 g cuits	Font principal d'energia
Verdures i hortalisses	150-200 g	Preferentment de temporada
Fruita fresca	120-150 g	1 peça mitjana o equivalent
Llegums	60-80 g en cru 150-200 g cuits	Alternativa proteica vegetal
Carn magra o aus	120-150 g en cru 100-125 g nets	Font de proteïna d'alt valor biològic
Peix	120-150 g en cru 100-125 g nets	Preferiblement blau 1-2 cops/setmana
Ou	2 unitats (≈100 g)	Alternativa proteica completa
Formatge curat	30-40 g	Font proteica i de calci, amb moderació
Formatge fresc	100-125 g	Baix en greix, alt en proteïna
Làctics (iogurt, llet)	125-200 ml	1 ració/dia com a mínim
Fruits secs (ametlles, nous)	15-20 g	Font de greixos saludables
Oli d'oliva verge extra	10-15 ml	Per cuinar o amanir
Aigua	250-300 ml	Sempre disponible durant l'àpat
Cafè (amb llet o sol)	150-200 ml	Opcional, amb cafetera de filtre



Pa (complement o ració)	40-60 g	Acompanyament habitual
-------------------------	---------	------------------------

Els ingredients i gramatges podran ser modificats, de la mateixa manera que el menú, prèvia acceptació de canvi per part de l'IMSS. L'adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre els diferents plats que componen el menú.

Amb la finalitat de garantir l'equitat i quantitat de les racions, el personal farà ús obligatori de mesuradors d'aliments per servir-les.

11.4. Característiques de la dieta basal.

Pel que fa a l'àpat, el menjar de dieta basal tindrà una aportació calòrica d'entre 875 i 1000 kcal. per àpat, aportació que suposa gairebé el 40% del volum energètic diari total, que en el cas de les persones a les que va dirigit aquest servei oscil·la entre 1.800 i 2.500 kcal.

La distribució dels nutrients, amb respecte al valor calòric diari, serà:

Hidrats de carboni	50-55%	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos	30-35 %	▫ Els àcids grassos saturats no superaran el 10%. ▫ Els àcids grassos poliinsaturats seran del 10%. ▫ Els àcids mono insaturats aportaran entre 15 i un 20% de l'energia diària.
Proteïnes	10-15%	Mínim el 50% haurà de ser d'elevat valor biològic.

Quantitativament, aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol dels tipus de dietes.

11.5. Tipus de dietes.

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic al/a la professional referent del servei derivant.

S'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

1. Basal.
2. Hiposòdica
3. Hipocalòrica
4. Hipercalòrica
5. Diabètica



6. Colesterol – dislipèmia
7. Astringent
8. Protecció gàstrica
9. Vegetariana
10. Sense porc
11. Al·lèrgia/intolerància.
12. Vegana.

Totes elles, a la vegada, es podran presentar com:

- Dieta de fàcil masticació.
- Dieta triturada.

Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense justificació. Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, l'adjudicatària ho comunicarà prèviament a l'IMSS.

Els canvis no afectaran mai a la qualitat dels productes, ni al nombre de racions, ni a la quantitat de les mateixes.

11.6. Manual de dietes.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un manual de dietes, que ha d'incloure:

Fitxa d'elaboració del plats: haurà de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat. En ella s'ha d'especificar:

- Nom del plat.
- Nombre de racions per a les quals està programada.
- Ingredients.
- Processos que pateixen els aliments en les fases de preparació, elaboració, presentació i distribució.
- Característiques organolèptiques: textura, temperatura de servei...
- Altres dades d'interès.

Fitxa dietètica: presentarà l'anàlisi nutricional i haurà d'incloure:

- Calibratge del plat.
- Comparació de l'aportament calòric i de nutrients amb les ingestes diàries recomanades.
- Codi de dietes: recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles:
- Nom de la dieta. L'etiqueta haurà d'indicar ingredients i al·lèrgens.
- Indicacions: relació de patologies a les quals pot aplicar la dieta.
- Objectius: especificació dels resultats que es volen aconseguir amb la dieta.
- Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques i químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar) i tècniques culinàries recomanades.



L'adjudicatària es compromet a enviar a l'IMSS tots els menús de dietes, amb els canvis estacionals que es portin a terme, signats per la/el professional dietista.

11.7. Qualitat dels productes.

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal vigent.

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes estaran acreditats i subjectes a la normativa vigent, tot responsabilitzant-se l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions dels productes. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

L'adjudicatària presentarà dins de la memòria anual un apartat on s'indiqui la descripció de cada matèria primera, la seva qualitat, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com tots aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el Codi Alimentari Espanyol i la normativa complementària. Així mateix, garantirà un adient nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels queviures i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En tot cas, els queviures seran de qualitat extra o primera.

Els productes envasats han de complir el que disposa la Norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris (Reial Decret 1334/1999 i modificacions posteriors) i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

11.8. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària.

L'adjudicatària haurà de complir la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reglament (CE) 852/2004 (Norma europea que defineix els requisits generals d'higiene alimentària aplicables a tots els operadors del sector), Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 1086/2020 (Requisits per a establiments de menjars preparats), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de custodiar cadascú dels informes de control realitzats, a disposició de l'IMSS si són requerits en qualsevol moment.



L'adjudicatari s'obliga a comunicar de manera immediata a l'IMSS qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitària que detecti en els espais-menjador.

L'Administració podrà, mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altre aspecte de caràcter higiènic-sanitari que consideri pertinent per a la correcta i adequada prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de:

- Designar una persona responsable per fer els controls i registres en l'espai-menjador. Aquest professional haurà d'estar format en el coneixement de com han d'arribar els diferents productes i registrar totes les actuacions de comprovació dutes a terme mitjançant fitxes de control.
- Realitzar els controls de temperatura, mitjançant un termòmetre sonda net i desinfectat, a cada recepció d'un producte i anotar-la a la fitxa de control corresponent.
- Respectar el temps de regeneració dels aliments i la temperatura de no menys 65º i mantenir-la fins el moment de consum. La conservació del aliments cuinats, després de la regeneració estarà limitat a dues hores. El producte regenerat i no consumit s'eliminarà.
- Disposar d'una farmaciola amb productes per a petites cures i primers auxilis.

11.9. Mostra testimoni.

L'adjudicatària haurà de conservar una mostra testimoni representativa dels diferents menjars servits en tots els espais-menjador on es realitza el servei.

La quantitat de mostra testimoni serà de 200 gr. equivalent com a mínim a una ració, i es guardarà durant set dies en congelació. Les mostres s'identificaran de forma individual amb un precinte o un marcador de tinta permanent i resistent a l'aigua especificant la data i el nom del plat cuinat i s'empaquetaran de forma adequada per tal d'evitar la seva ruptura o deteriorament.

11.10. Compliment de la normativa relativa a la prevenció del malbaratament alimentari.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les obligacions establertes a la Llei 1/2025, de 28 de febrer, de prevenció de les pèrdues i del malbaratament alimentari, així com amb qualsevol altra normativa vigent que sigui d'aplicació en aquesta matèria.

En concret, l'empresa haurà de garantir:

- La elaboració i aplicació efectiva d'un pla de prevenció del malbaratament alimentari, d'acord amb el que disposa l'article 8 de la Llei 1/2025.



- L'aplicació de la jerarquia d'usos dels excedents alimentaris, prioritzant la reutilització per al consum humà, la transformació en altres productes alimentaris, l'alimentació animal, i altres usos alternatius, segons l'article 5.
- La prohibició expressa de destruir aliments aptes per al consum humà, en compliment de l'article 6.
- La donació obligatòria dels aliments aptes per al consum, mitjançant acords amb entitats socials o bancs d'aliments, tal com estableix l'article 7.
- La mesura quantitativa i qualitativa de les pèrdues i del malbaratament alimentari, amb sistemes de registre i seguiment, segons l'article 9.

L'incompliment d'aquestes obligacions podrà ser considerat com a causa de resolució del contracte, sens perjudici de les responsabilitats que en puguin derivar.

CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.

12.1. Mitjans informàtics per la connexió a les aplicacions informàtiques de gestió del servei.

L'IMSS disposa de l'aplicació informàtica que s'haurà de fer servir en la gestió del menjador social. L'adjudicatària rebrà l'autorització i accés per fer-ne ús, per tal de poder treballar de manera conjunta, organitzada i coordinada.

Seràn obligacions de l'adjudicatària:

- D'acord amb la Clàusula 8 d'aquest PPT, garantir que la ubicació disposa de la dotació d'equips informàtics i de la necessària connectivitat on-line.
- Fer servir les aplicacions informàtiques de l'IMSS en la gestió del menjador social i dels expedients assignats.
- Garantir que el seu personal coneix les aplicacions informàtiques, el seu funcionament i en fa un ús professional correcte.
- Garantir que l'actualització diària de la informació dins dels sistemes d'informació municipals: registre d'àpats, baixes, altes, interrupcions, incidències... Per això, serà necessari que l'adjudicatària disposi d'un mínim d'un lector de codi de barres per a les targetes del menjador, eina que facilitarà el control i registre de les persones usuàries en el dia a dia.
- Comunicar a l'IMSS qualsevol problema o incidència amb les aplicacions informàtiques.

12.2. Telèfon d'atenció a les persones usuàries i professionals.

L'adjudicatària haurà de disposar com a mínim d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries i professionals, específic per a cadascú dels menjadors.



12.3. Dispositiu mòbil amb WhatsApp.

L'adjudicatària disposarà per a cada lot de mínim un dispositiu mòbil que tingui les següents funcionalitats:

- Trucades telefòniques.
- Càmera fotogràfica.
- Servei de WhatsApp, que s'oferirà com a via de comunicació per a les persones usuàries.
- Connexió amb el correu electrònic genèric del menjador.
- Dades il·limitades per si cal fer servir-lo com a connexió a Internet.

L'objectiu d'aquest requeriment és que l'adjudicatària compti amb una eina bàsica que ha de facilitar la comunicació tant amb les persones usuàries com amb els professionals derivants.

El cost de l'adquisició, manteniment del dispositiu i línia per les comunicacions anirà a càrrec de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE.

13.1. Coordinació entre l'adjudicatària i l'IMSS.

Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'IMSS, d'acord amb allò expressat al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al PPT.

L'adjudicatària, presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent, una memòria anual d'activitat relacionada amb el servei. El contingut concret de la memòria serà l'indicat a l'empresa o entitat després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'IMSS i recollint tot el que al respecte demanen aquests plecs. Es presentarà en format digital.

L'adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat amb la periodicitat que estableixi l'IMSS.

L'adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats i a la gestió del recurs.

Per assegurar el correcte desenvolupament dels serveis i garantir la coordinació entre l'IMSS i l'adjudicatari, es requeriran a nivell de gestió els següents perfils:

Per part de	Coordinador/a	S'encarregarà d'assegurar el compliment dels terminis
-------------	---------------	---



l'adjudicatària	del contracte	acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, l'elaboració dels informes, la dotació de recursos (inclosos els humans) i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS. Serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMSS per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.
	Director/a del menjador	S'encarregarà de supervisar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis, dins de l'equipament concret, d'acord amb les directrius de l'IMSS.
Per part de l'IMSS	Responsable del contracte	Portarà a terme el seguiment del contracte i el model de relació contractual amb el proveïdor, com responsable del compliment de les condicions descrites als plecs i de la gestió dels aspectes de facturació i administratius.
	Referent tècnic del servei	S'encarregarà de fer seguiment de la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS.

Pel que fa a la relació entre l'IMSS i l'adjudicatària, val a dir que el primer podrà posar en marxa **auditories externes** o procediments similars. Aquesta activació serà comunicada puntualment a l'adjudicatària, que a partir d'aquí restarà obligada a col·laborar amb aquest tercer que actuï en nom de l'IMSS, en el sentit i àmbit que calgui.

Les relacions de coordinació entre l'IMSS i l'adjudicatari del contracte es duran a terme en la següent forma:

Coordinacions de Seguiment Directiu

Es reuniran regularment amb la periodicitat que marqui l'IMSS. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. L'objectiu serà supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

En formaran part:

- Responsable de contracte de l'IMSS.
- Referent tècnic de servei de l'IMSS.
- Coordinador/a del contracte de l'adjudicatària.
- Altres assistents requerits (a petició).

Inclouran el següents apartats:

- Control de l'execució del contracte: activitat i facturació.
- Revisió de resultats d'auditories.
- Comunicació de substitució de membres de l'equip si s'escau, validació de les característiques tècniques i professionals del substitut i presentació del període de formació i de coexistència.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- Comunicació de les faltes i penalitzacions i afectació en la propera facturació si s'escau.



- Totes aquelles qüestions derivades del contracte que requereixin d'un seguiment directiu.

En data prèvia a la celebració de la coordinació directiva, l'IMSS podrà demanar a l'adjudicatària informe directiu, del que podrà detallar aspectes concrets. L'adjudicatària estarà obligada a facilitar qualsevol informació sol·licitada relativa al contracte.

Coordinacions de Seguiment Tècnic

Tindran la periodicitat i la modalitat que estableixi l'IMSS. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formaran part:

- Referent tècnic de servei de l'IMSS.
- Director/a del menjador.
- Altres assistents requerits (a petició).

Les coordinacions inclouran el següents apartats:

- Revisió dels indicadors d'activitat.
- Revisió de la dinàmica del servei.
- Revisió de les incidències en curs.
- Resolució dels conflictes que hagin sorgit.
- Validació i acceptació dels serveis realitzats.
- Totes aquelles que quedin atribuïdes en el present PPT.

En data prèvia a la celebració de la coordinació tècnica, la/el responsable tècnic de l'IMSS podrà demanar a l'adjudicatària informe d'activitat mensual, de la que detallarà indicadors requerits i resta del contingut. L'adjudicatària estarà obligada a facilitar qualsevol informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

L'adjudicatària participarà en taules periòdiques de coordinació i trobada amb la resta de menjadors o amb altres professionals, liderades i promogudes des de l'IMSS.

L'adjudicatària també facilitarà, si s'escau, l'organització de jornades de portes obertes per les/els professionals de l'IMSS i de serveis col·laboradors i derivants.

13.2. Coordinacions entre l'adjudicatària i els serveis derivants.

En el cas que es produeixin canvis en el funcionament ordinari general del servei, l'adjudicatària informarà per escrit, mitjançant correu electrònic, al responsable tècnic del servei de l'IMSS. Si s'escau, serà des de l'IMSS des d'on s'informi als serveis derivants.

Pel contrari, quan es tracti d'incidències referides a persones usuàries concretes, l'adjudicatària informarà directament al servei i professional de referència de la persona implicada. Informarà dels fets, de la incidència i de la resposta que se n'hagi donat. Si



s'escau, es demanarà col·laboració per a dita resolució. L'adjudicatària registrarà totes aquestes incidències a l'aplicació informàtica municipal.

Quan hi hagi una dificultat o impossibilitat de localitzar a la/el professional referent, l'adjudicatària demanarà suport al responsable tècnic del servei de l'IMSS.

També es podrà demanar la intervenció del responsable tècnic del Departament quan existeixi un desacord en la manera de resoldre el conflicte o la incidència entre els professionals implicats.

En tot cas, l'adjudicatària, mitjançant l'equip directiu i tècnic del menjador, mantindrà una actitud proactiva de coordinació i col·laboració amb tots els serveis derivants.

13.3. Acords de nivell de servei.

L'adjudicatària, d'acord amb les clàusules administratives particulars referides a la seva solvència tècnica i experiència, assumeix que està capacitada per a prestar els serveis demanats amb els nivells de qualitat exigits.

En aquest sentit, l'IMSS estableix una sèrie d'aspectes sobre el nivell de compliment i qualitat del servei a avaluar i indicadors que defineixen els acords de nivell de servei (ANS) requerits per l'IMSS i que l'adjudicatària ha de complir en aquest contracte. L'establiment dels ANS pretén incentivar l'eficiència en la prestació del servei i aconseguir uns nivells de compliment i qualitat global adequats del servei prestat pel contractista i estaran en funció del nivell de compliment dels indicadors.

L'avaluació dels ANS es realitzarà sobre una mostra estadísticament representativa dels components del servei. Es valoraran mensualment i poden afectar com a màxim fins a una deducció del 10% de la factura.

En cas que l'adjudicatària hagi patit un incompliment o retard degut a causes alienes a la seva pròpia responsabilitat, per tal de no ser penalitzat, caldrà que aporti la càrrega de la prova amb antelació suficient a l'inici del procés de facturació.

ANS 1: Compliment de la distribució horària setmanal del personal d'atenció directa.

Mitjançant un control de fitxatge amb NFC validat per l'IMSS, mensualment es comprovaran les hores mínimes fixades de cada perfil professional per tal de verificar que es compleixen les hores estipulades al Plec. No es permet compensar hores entre diferents figures professionals.

La referència seran el nombre d'hores marcades a la clàusula 4.6 d'aquest PPT.

Els intervals de compliment seran els següents:

ANS 1	Intervals de compliment	Deducció
-------	-------------------------	----------



	i/o qualitat	en factura
L'adjudicatària garanteix la cobertura horària mínima de cada figura professional.	100 %	0%
	$98\% \leq X < 100\%$	1%
	98%	2%

Per a calcular els intervals de compliment es tindran en compte les diferències d'hores a la baixa per figura de professional i no per la totalitat d'hores de personal d'atenció directa. D'aquesta manera s'evitarà tenir en compte compensacions d'hores entre diferents figures professionals.

Si coincidint amb l'inici del contracte es detecta algun incompliment o no assoliment del percentatge total de cobertura per part de l'adjudicatària, se li recordarà i demanarà el correcte compliment un màxim de tres vegades, a partir de la qual s'aplicarà la deguda penalització.

ANS 2: Emplenament correcte dels registres diaris del sistema d'autocontrol.

ANS 2	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
L'adjudicatària complimenta correctament els registres diaris del sistema d'autocontrol.	100 %	0%
	$95\% \leq X < 100\%$	1%
	95%	2%

Mensualment s'avaluarà una mostra de registres del sistema d'autocontrol per verificar que les dades estan correctament complimentades i estan actualitzades. Aquesta avaluació es portarà a terme in situ durant visita de seguiment del contracte.

Si coincidint amb l'inici del contracte es detecta algun incompliment en aquest àmbit, es donarà per dos cops un temps de correcció a l'adjudicatària. A partir del tercer incompliment, s'aplicarà la deguda penalització.

ANS 3: Compliment en el nivell de neteja i desinfecció a les instal·lacions.

ANS 3	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
L'adjudicatària assoleix els estàndards en les inspeccions sobre neteja i desinfecció que es fan.	100 %	0%
	$95\% \leq X < 100\%$	1%
	95%	2%

Mensualment s'analitzaran mitjançant proves d'ATP i Biofilm diferents superfícies i utensilis per verificar que els nivells de neteja a les instal·lacions són els correctes. També es realitzarà inspecció visual de la neteja de les instal·lacions.

El sistema de verificació de neteja amb l'anàlisi d'ATP mitjançant luminòmetres s'utilitza pel control d'una correcta higiene i desinfecció a establiments sanitaris i també a establiments relacionats amb la indústria alimentària. En aquest contracte hem determinat els següents valors:

CONTACTE	NETEJA	VALOR ACCEPTATS
Directe	Acabat de netejar	100-200



Proximitat	Acabat de netejar	250-500
General	Acabat de netejar	500-1000
Directe	Net, no en el moment	200-250
Proximitat	Net, no en el moment	500-1000
General	Net, no en el moment	1000-2000

Si coincidint amb l'inici del contracte es detecta algun incompliment en aquest àmbit, es donarà per dos cops un temps de correcció a l'adjudicatària. A partir del tercer incompliment, s'aplicarà la deguda penalització.

CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL.

L'IMSS podrà efectuar inspeccions a l'adjudicatària en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència, **tant amb mitjans propis com encarregat a tercers.**

L'adjudicatària desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'APPCC. L'adjudicatària haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes, quan li siguin requerides.

Pel que fa als recursos humans de l'adjudicatària, tant a l'inici del contracte com sempre que es produeixi algun canvi, l'adjudicatària presentarà:

- Llistat de persones treballadores per cada menjador.
- Condicions contractuals.
- Nombre d'hores de dedicació i horari.

L'IMSS es reserva el dret de demanar altres aspectes concrets relacionats amb el desenvolupament de les prestacions del contracte.

L'IMSS realitzarà, sempre que ho consideri necessari, les comprovacions o tasts corresponents sobre els diferents tipus de menús, a fi de verificar la idoneïtat dels mateixos, comprovant així que el procediment per a l'elaboració es desenvolupa correctament per part de l'adjudicatària, i tanmateix comprovar que les dades de la valoració nutricional oferta per l'adjudicatària corresponen amb els resultats analítics.

Cada vegada que l'IMSS ho requereixi, l'adjudicatari presentarà:

- Factures i/o albarans que acreditin la traçabilitat del producte i el compliment pel que fa a productes ecològics. S'entendrà com agricultura ecològica aquella que compleixi amb els criteris especificats en el Reglament (UE) 2018/848, de producció ecològica, etiquetatge i control. Les certificacions expedides pels organismes autoritzats per aquesta regulació (com el Consell Català de Producció Agrària Ecològica CCPAE a Catalunya) serà suficient per a verificar l'acompliment d'aquest criteri.
- Documentació que acrediti la traçabilitat del producte i el compliment dels criteris mediambientals i de proximitat, aportada pel distribuïdor del producte.
- Factures que acreditin la compra de productes procedents d'empreses d'economia social.



- Còpia de les relacions nominals de treballadors conforme l'empresa està al corrent de les seves responsabilitats de cotització a la Seguretat Social.

CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o per qualsevol altre mitjà, per exemple, audiovisual) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

No es presentarà cap fotografia o filmació on siguin presents les persones usuàries del servei sense la signatura per part d'aquestes d'un document d'autorització d'ús d'imatge.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT.

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en els punts de prestació del servei (en el mobiliari, instal·lacions i objectes personals) i haurà de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.



CLÀUSULA 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE.

A part de les establertes al plec de clàusules administratives generals, constitueix una falta tot compliment defectuós de la prestació o incompliment dels compromisos i de les condicions establertes en el PPT i del plec de clàusules administratives particulars (PCAP). Específicament constitueixen:

Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el PPT, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de l'obligació de col·laborar en el seguiment de l'aplicació de les mesures de contractació pública sostenible (socials, ambientals i d'innovació) incorporades en el contracte a través de l'aplicació informàtica SAI de seguiment de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el seu Grup municipal que es troba allotjada en la Carpeta d'Empresa del Portal de Tràmits del web de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'incompliment més de dues vegades de les obligacions previstes a la clàusula 11 del PPT sobre productes fresc i de temporada, sobre sucres lliures i productes processats, sobre proteïna vegetal, sobre procedència d'agricultura ecològica i sobre comerç just. Si aquest incompliment reiterat no va acompanyat d'una justificació adient per part de l'empresa i de l'assumpció i implementació de les mesures correctores oportunes, serà causa de penalització econòmica.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.

Faltes greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractada de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.



- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment fins a dues vegades de les obligacions previstes a la clàusula 11 del PPT sobre productes fresc i de temporada, sobre sucres lliures i productes processats, sobre proteïna vegetal, sobre procedència d'agricultura ecològica, sobre comerç just, sobre prevenció del malbaratament i sobre formació i sensibilització en la matèria.
- L'incompliment de les millores en la qualitat oferta per l'adjudicatari.
- L'incompliment de la difusió del servei i dret d'imatge establert a la clàusula 15 del PPT.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el plec de clàusules administratives particulars.

Faltes lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.

Sense perjudici de la facultat de l'òrgan de contractació de resolució del contracte per incompliment del mateix s'estableix una minoració dels abonaments al contractista.

Faltes Lleus: Cada incompliment lleu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 3 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.

Faltes greus: Cada incompliment greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 6 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.

Faltes molt greus: Cada incompliment molt greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 10 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte o la resolució del contracte.

Les esmentades penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment. El total de les mateixes no podrà superar el 50 % del preu del contracte.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials, Salut i Comunitat
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

Barcelona, en la data de signatura

Glòria Navarro Latorre
Cap del Departament de gestió de recursos socials bàsics



ANNEXOS

ANNEX 1: Criteris de prescripció de pícnic

ANNEX 2: Fitxa de comunicació d'incidències de manteniment

ANNEX 3: Fitxa de comunicació d'incidències amb persona usuària

ANNEX 4: Registre d'agressió a professional de serveis socials

ANNEX 5: Inventari

ANNEX 6: Quadre de manteniment

ANNEX 7: Quadre de subrogació