



Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI D'ÀPATS EN COMPANYIA ADREÇAT A PERSONES GRANS DE LA
CIUTAT DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA
SOSTENIBLE, DIVIDIT EN 4 LOTS**

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE.....	5
1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	5
1.2. CONTEXT I MARC LEGAL DEL SERVEI.....	5
1.3. LOTS DE SERVEI OBJECTE DE CONTRACTACIÓ.....	6
CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ SERVEI.....	10
2.1. DEFINICIÓ DEL SERVEI.....	10
2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	12
2.3. OBJECTIUS.....	12
CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES.....	13
3.1. CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI.....	13
3.2. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES.....	13
3.3. APORTACIÓ DE PREUS PÚBLICS DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.....	15
3.4. COMISSIÓ DE PERSONES USUÀRIES.....	15
3.5. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	16
CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	16
4.1. CARACTERÍSTIQUES GENERALS.....	16
4.2. CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SERVEI.....	18
4.3. HORARI I COBERTURA DEL SERVEI.....	18
4.4. INVENTARI DELS MENJADORS DEL SERVEI ÀPATS EN COMPANYIA.....	19
4.5. PARAMENT DE CUINA I TAULA.....	20
4.6. MANTENIMENT, REPARACIÓ I REPOSICIÓ DE MATERIALS O BÉNS INVENTARIABLES.....	20
4.6.2.1 <i>Nivell 1: manteniment correctiu no urgent</i>	23
4.6.2.2 <i>Nivell 2: manteniment correctiu urgent o crític</i>	23
4.6.3 <i>Substitució d'elements sense possibilitat de reparació</i>	24
CLÀUSULA 5.- NORMATIVES HIGIÈNIC-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I SEGURETAT ALIMENTÀRIA.....	25
5.1. GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIÈNICA-SANITÀRIA.....	25
5.2. MOSTRA TESTIMONI.....	26
5.3. MATERIALS I PRODUCTES DE NETEJA AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT AMBIENTAL.....	26
CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS.....	28
6.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI ÀPATS SOCIALS.....	28
6.2. ALTA DEL SERVEI.....	28
6.3. ASSIGNACIÓ DEL SERVEI.....	28
6.4. GESTIÓ DE LES LLISTES D'ESPERA.....	28

6.5. INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI	28
6.5.1. Interrupcions del servei en cas d'absentisme no informat per part de la persona usuària	29
6.5.2. Interrupcions del servei en cas d'absentisme informat per part de la persona usuària	29
6.6. BAIXA DEL SERVEI	29
6.7. FUNCIONS DE L'ADJUDICATÀRIA EN LA GESTIÓ DEL SERVEI	30
6.7.1. Formalitzar la demanda del servei	30
6.7.2. Gestió administrativa del servei	30
6.7.3. Acol·lida al servei	31
6.7.4. Servei de menjador	31
6.7.5. Programa de dinamització: Espai de sobretaula i Espai de sessions i xerrades	32
CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ DELS SERVEIS	34
CLÀUSULA 8. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS	36
8.1. PROGRAMACIÓ DELS MENÚS	36
8.2. FITXES TÈCNIQUES DELS PRODUCTES INCLOSOS ALS MENÚS	37
8.3. ESTRUCTURA DELS MENÚS	39
8.4. QUANTITATS MÍNIMES PER RACIÓ	39
8.5. VARIETAT EN ELS ALIMENTS I PRODUCTES PROVINENTS D'AGRICULTURA ECOLÒGICA.	41
8.6. FREQUÈNCIA SETMANAL DELS PRODUCTES ALIMENTARIS	42
8.7. TIPUS DE DIETES	43
8.8. MANUAL DE DIETES	45
8.9. QUALITAT DELS PRODUCTES	45
8.10. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA RELATIVA A LA PREVENCIÓ DEL MALBARATAMENT ALIMENTARI.	47
CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS	47
9.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	47
9.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	48
9.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS	48
9.4. UNIFORMITAT I IDENTIFICACIÓ	48
9.5. PERSONAL NECESSARI. EQUIP DE TREBALL	49
9.5.1. Perfils professionals del Servei Àpats en Companyia	49
9.5.2. Taula de distribució horària setmanal personal atenció directa.	56
9.6. FORMACIÓ DEL PERSONAL	59
9.7. ACTUACIÓ EN CAS DE VAGA	60
CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	60
10.1. UNITATS DE DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS	60
10.2. TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES	61

10.3. MITJANS INFORMÀTICS PER LA CONNEXIÓ A LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE GESTIÓ DELS SERVEIS	61
10.4. DISPOSITIUS MÒBILS PELS TREBALLADORS/ES	62
CLÀUSULA 11. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	62
11.1. COORDINACIONS ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'IMSS	62
11.2. COORDINACIÓ A NIVELL DE TERRITORI	64
11.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	64
11.4. INDICADORS I INFORMES: QUADRE DE COMANDAMENT	64
CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT	65
CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	66

CLÀUSULA 1. OBJECTE

1.1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte de serveis consisteix en la contractació del servei d'Àpats en Companyia, adreçat a persones majors de 65 anys, o excepcionalment de més de 60 anys amb certificat de reconeixement de grau de discapacitat igual o superior al 33%, en situació de risc i necessitat social i que viuen a la ciutat de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible (contractació de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral), d'acord amb l'article 17 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP).

El Servei es realitza en espais- menjador ubicats preferentment en Casals de Gent Gran i/o Centres Cívics de titularitat municipal. Consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables, en adequades condicions de qualitat i higiene. Així com oferir un espai relacional i acollidor dinamitzat i dirigit amb la finalitat de millorar l'autonomia de la persona i de facilitar la connexió amb la comunitat, i la creació de vincles entre iguals, perseguint pal·liar possibles situacions d'aïllament i de manca de nexes socials.

L'objectiu principal del servei és potenciar un envelliment actiu i saludable contribuint en la millora de l'alimentació de les persones ateses i en el foment de creació de xarxes de relació.

L'accés al servei serà sempre per prescripció professional, prioritàriament dels serveis i centres de serveis socials municipals d'atenció directa, reservant-se l'IMSS la potestat d'acreditar els serveis i professionals derivants al servei.

El servei es basa en dos pilars:

1) **La cobertura alimentària:** aquest s'organitzarà mitjançant un model mixt de presencialitat i àpat servit per consum en domicili.

2) **L'acompanyament a la persona gran** usuària del servei en estratègies de lluita per a pal·liar la solitud no desitjada mitjançant l'aportació de la gestió d'espais acollidors i de generació de vincles, així com l'ofertament de suport a la persona en aspectes psicosocials de lluita contra la solitud no desitjada.

El servei es presta en diferents espais de la ciutat, principalment casals de gent gran i centres cívics, distribuïts pels deu Districtes de la ciutat i descrits en endavant en el present document.

1.2. Context i marc legal del Servei

Marc legal sobre cobertura alimentària:

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 les persones en situació de risc de pobresa o d'exclusió social.

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.

Marc legal sobre estratègies de promoció de suport social i reducció de situacions de solitud no desitjada:

- Àmbit Europeu:

La Comissió Europea ha reconegut la solitud no desitjada com un problema de salut pública. L'informe *Loneliness in the EU (2021)* destaca que un 22% de la població europea se sent sola, amb especial incidència entre gent gran i joves i amb la finalitat de reduir aquesta incidència i de fomentar les relacions socials la UE proposa promoure polítiques públiques.

- Àmbit Estatal:

L'Observatori Estatal de la Soledat No Desitjada: Recull dades i impulsa accions per visibilitzar el fenomen i diferenciar-lo de l'aïllament social.

Tot i que a l'estat no hi ha una llei estatal específica, la solitud s'aborda en plans com el *Plan de Acción de Salud Mental* 2022-2024 i en polítiques de benestar social i parla d' 11,6% de la població espanyola es troba en situació de solitud no desitjada. Segons el Baròmetre 2024 el 43% de les persones que viuen soles tenen més de 65 anys, i el 70% són dones. Així, la solitud no desitjada no és només una qüestió individual, sinó també de gènere i un repte social que afecta la salut física i emocional.

- Àmbit Catalunya

Un 18,4% de la població catalana se sent sola, i un 12,6% pateix solitud crònica. El fenomen té forma d'“U”: afecta especialment joves i persones grans (Dades Baròmetre de la Soledat No Desitjada, 2024). La solitud no desitjada té un important impacte en la salut per la manca d'estimulació cognitiva i social

El Programa PAS (Programa d'Abordatge de la Solitud no Volguda), impulsat pel Consorci de Salut i Social de Catalunya, proposa un enfocament integral i comunitari i impulsat des de l'àmbit local, amb accions preventives i sensibilitzadores, no només d'acompanyament; que promouen el capital social i la participació comunitària i intergeneracionals com a eines clau; i que abordin les causes i no només les conseqüències de la solitud.

L'Ajuntament de Barcelona ha desenvolupat l'Estratègia Municipal contra la Soledat 2020–2030, amb un Full de ruta amb 4 línies estratègiques i 25 objectius per prevenir, detectar i actuar davant la solitud no desitjada. En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona ofereix recursos a aquelles persones que estan patint una situació de soledat no desitjada de manera crònica, per tal d'ajudar-les a enfortir els vincles socials i apoderar-les per donar resposta als dèficits que pugui tenir la seva xarxa de relacions socials i familiars. Així, es concep el Servei d' Àpats en Companyia com un dels serveis per pal·liar la soledat per a persones grans i s'hi incorpora

Des de l'Ajuntament de Barcelona es promouen una sèrie d'accions i programes per cobrir les necessitats d'alimentació de tota la ciutadania, i especialment d'aquells col·lectius que pateixen una major situació de vulnerabilitat. El model de provisió alimentària de la ciutat fonamenta el dret a l'alimentació en idees claus que cal anar integrant en la gestió d'aquest servei, 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.
- La incorporació de **metodologies transformadores, inclusives, innovadores, participatives i sostenibles**.

1.3. Lots de Servei objecte de contractació

El present contracte s'estructura en quatre lots, definits en funció de l'àmbit territorial de la prestació i de la modalitat del servei, d'acord amb el que disposa l'article 99.3 de la LCSP. Aquesta divisió respon al fet que cadascun dels lots constitueix una unitat funcional diferenciada susceptible d'execució i aprofitament independent.

Els quatre lots que formen aquest contracte són:

Lot 1: espais d'àpats en companyia del Districte de Ciutat Vella

Lot 2: Espais d'àpats en companyia dels Districtes de les Corts, Sarrià-Sant Gervasi, Horta-Guinardó i Sant Andreu.

Lot 3: Espais d'àpats en companyia dels Districtes de Gràcia, Eixample i Sants Montjuïc

Lot 4: Espais d'àpats en companyia dels Districtes de Nou Barris i Sant Martí

- **El lot 1 (Districte de Ciutat Vella)**, que inclou la prestació del servei als punts ubicats al districte de Ciutat Vella, és un lot que es reserva a entitats de l'àmbit social amb trajectòria acreditada en l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat social.

La reserva del lot corresponent al districte de Ciutat Vella s'estableix d'acord amb el marc normatiu de l'article 99 de la LCSP que fomenta la divisió en lots per facilitar l'accés a PIMES i entitats socials, i es justifica en la singularitat de les característiques i necessitats en aquest districte, tal com es detalla a continuació; i amb la Disposició Addicional Quarta de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP) que la possibilita que les administracions reservin la participació en determinats contractes (o en determinats lots) a Centres especials de treball d'iniciativa social (CETIS) i a Empreses d'inserció per afavorir la integració social i laboral de persones amb discapacitat o en situació d'exclusió social.

La major complexitat social i vulnerabilitat al districte s'evidencia a les següents iniciatives:

- L'Ajuntament de Barcelona ha aprovat un Pla de Barris específic per a tot Ciutat Vella (2025–2028), motivat per vulnerabilitat alta al Raval i moderada a la resta de barris; vectors crítics: habitatge, població estrangera vulnerable, necessitats educatives i pobresa severa.
- El Pla de Desenvolupament Econòmic 2024–2027 del districte recull el context socioeconòmic i desigualtats estructurals que impacten l'accés a l'alimentació, la salut i la inclusió (indicadors de població, mercat de treball, etc.).
- L'anàlisi municipal sobre patrons de vulnerabilitat a seccions censals (IVUL) corrobora la necessitat d'intervencions territorials amb acompanyament intensiu.

Concretament pel que fa al servei d'àpats en Companyia, els indicadors operatius a Ciutat Vella mostren:

- Alta demanda (69.288 àpats el 2024 i 69.300 al 2025)
- Ocupació mitjana del 91,5% sobre 261 places

Aquestes dades evidencien pressió sobre la capacitat i el risc d'exclusió alimentària si no es garanteix continuïtat i sustenten els requeriments operatius diferenciats del servei. El servei a Ciutat Vella es presta 365 dies a l'any, és a dir, funciona en dies laborables, caps de setmana i festius, a diferència d'altres districtes on el servei es presta només en dies laborables.

La reserva del lot corresponent al districte de Ciutat Vella per a entitats de l'àmbit social amb trajectòria acreditada en l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat social s'estableix d'acord amb el marc normatiu de l'article 99 de la LCSP que fomenta la divisió en lots per facilitar l'accés a PIMES i entitats socials, i es justifica en la singularitat de les característiques i necessitats en aquest districte, tal com es detalla a continuació.

La major complexitat social i vulnerabilitat al districte s'evidencia a les següents iniciatives:

- L'Ajuntament de Barcelona ha aprovat un Pla de Barris específic per a tot Ciutat Vella (2025–2028), motivat per vulnerabilitat alta al Raval i moderada a la resta de barris; vectors crítics: habitatge, població estrangera vulnerable, necessitats educatives i pobresa severa.
- El Pla de Desenvolupament Econòmic 2024–2027 del districte recull el context socioeconòmic i desigualtats estructurals que impacten l'accés a l'alimentació, la salut i la inclusió (indicadors de població, mercat de treball, etc.).
- L'anàlisi municipal sobre patrons de vulnerabilitat a seccions censals (IVUL) corrobora la necessitat d'intervencions territorials amb acompanyament intensiu.

Així doncs, la reserva del Lot 1 es justifica en que el servei té finalitat social: garantir alimentació, companyia i inclusió per a persones vulnerables. La reserva a entitats de l'àmbit social amb trajectòria acreditada en l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat social maximitza l'impacte social i reverteix en el territori.

La reserva és proporcional i compatible amb la competència: afecta només un lot de manera justificada i no restringeix injustificadament la competència, sinó que la canalitza cap a operadors idonis per al servei social més intensiu que requereix Ciutat Vella.

La reserva del lot de Ciutat Vella és socialment i metodològicament necessària per la major vulnerabilitat del perfil de persones usuàries i les exigències operatives per l'alta demanda i pressió sobre la capacitat i finalitat social del servei. S'estableix la reserva d'aquest lot en la licitació, amb les condicions descrites i els requisits addicionals per garantir l'impacte social al territori.

Els lots 2, 3 i 4 tenen les mateixes característiques en quant a la tipologia de serveis a prestar i diferent número de places, amb un repartiment equilibrat de volum de prestació del servei i distribució territorial a 9 districtes de la ciutat (cadascun dels lots té assignats determinats districtes de la ciutat, tal com queda reflectit als quadres de distribució territorial que figuren a continuació).

Com a regla general, els espais-menjador que integren aquests lots, presten servei de dilluns a divendres, excepte festius i mes d'agost (228 dies). No obstant, hi ha espai-menjadors que també presten servei caps de setmana, festius i mes d'agost (250 dies) El detall dels espais-menjador que a més a més estaran oberts en caps de setmana, festius i mes d'agost, figura a les taules de cada lot presentades en la distribució següent: .

LOT 1						
Districte	Punt de prestació	Adreça	Núm. places	Horari de prestació del servei presencial	Dies anuals de servei en format presencial *	Núm. Màxim TOTAL d'àpats anuals (*)
Ciutat Vella	Casal de persones grans Casc Antic	Mestres Casals i Martorell 2-16	64	De 12.00 a 15.00	365	23.360
	Casal de gent Gran Pati Ilmona	Correu Vell, 5	50	De 12.00 a 15.00	365	18.250
	Casal de Gent Gran Josep Tarradellas	Pl. Caramelles, 3	60	De 12.00 a 15.00	365	21.900
	Casal de Gent Gran Trueta	Reina Amàlia 31-33	87	De 12.00 a 15.00	365	31.755
TOTAL			261			95.265

*Cal sumar un dia més en el cas de l'any 2028 per ser any de traspàs

LOT 2						
Districte	Punt de prestació	Adreça	Núm. places	Horari de prestació del servei presencial	Dies anuals de servei en format presencial *	Núm. Màxim TOTAL d'àpats anuals (*)
Les Corts	Centre Cívic Joan Oliver Pere IV	C/ Comandant Benítez 6	30	De 13.00 a 16.00	228	10.950
	Casal de Gent Gran Can Novell	C/ Fígols, 23-25	35	De 13.00 a 16.00	250	12.775

Sarrià	Casal de Gent Gran Can Castelló	C/ Castelló 1-7	24	De 13.00 a 16.00	228	8.760
Horta Guinardó	Casal de Gent Gran Baix Guinardó	C/ Marina , 380	26	De 13.00 a 16.00	228	9.125
Sant Andreu	Casal de gent Gran Bon Pastor	C/ Mollerussa, 3	45	De 13.00 a 16.00	228	16.425
	Casal de gent Gran Mossèn Clapés	C/ Gran Sant Andreu, 467	35	De 13.00 a 16.00	228	12.775
	Casal de gent Gran Navas	C/Capella, 14	50	De 13.00 a 16.00	365	18.250
	Casal de gent Gran La Palmera **	C/Olesa, 41	30	De 13.00 a 16.00	228	10.950
	Casal de gent Gran Trinitat Vella	Carretera de Ribes, 85	30	De 13.00 a 16.00	228	10.950
TOTAL			305			110.960

*Cal sumar un dia més en el cas de l'any 2028 per ser any de traspàs
** La posada en funcionament d'aquest espai està prevista pel mes d'Octubre del 2026

LOT 3						
Districte	Punt de prestació	Adreça	Núm. places	Horari de prestació del servei presencial	Dies anuals de servei en format presencial *	Núm. Màxim TOTAL d'àpats anuals (*)
Gràcia	Centre Cívic La Sedeta	C/ Sicília, 321	25	De 13.00 a 16.00	228	9.125
	Centre Artesà Tradicionari	Travessera Sant Antoni, 6	39	De 13.00 a 16.00	250	14.235
	Centre Cívic El Coll	C/ Aldea, 15-17	30	De 13.00 a 16.00	228	10.950
	Associació sociocultural Can Mariner	Ptge. Can Mariner 13 baixos	25	De 13.00 a 16.00	228	9.125
Eixample	Espai de gent gran Sagrada Família	C/ Mallorca 425-433 ***	50	De 13.00 a 16.00	228	18.250
	Casal de gent gran Esquerra Eixample	C/ Rosselló, 78-80	30	De 13.00 a 16.00	365	10.950
	Casal de Gent Gran de Sant Antoni	C/ Compte Borrell, 44-46	35	De 13.00 a 16.00	228	12.775
Sants-Montjuïc	La Capa	C/Alts Forns, 82-86	25	De 12:30 a 15:30	365	9.125
	Murillo	C/ Murillo, 16	42	De 13.00 a 16.00	365	15.330
TOTAL			301			109.865

*Cal sumar un dia més en el cas de l'any 2028 per ser any de traspàs
*** Espai amb previsió d'obertura el mes de Setembre del 2026

LOT 4						
Districte	Punt de prestació	Adreça	Núm. places	Horari de prestació del servei presencial	Dies anuals de servei en format presencial *	Núm. Màxim TOTAL d'àpats anuals (*)

Nou Barris	Casal de Gent Gran Turó de La Peira	C/Doctor Pi i Molist, 39	60	De 13.00 a 16.00	228	21.900
Sant Martí	Casal de Gent Gran Joan Maragall	C/Bermejo, 1-5	45	De 13.00 a 16.00	228	16.425
	Casal de Gent Gran Taulat-Saladriagas	C/Llull, 214-216	50	De 13.00 a 16.00	365	18.250
	Casal de Gent Gran Verneda Alta	C/Binèfar, 16	40	De 13.00 a 16.00	228	14.600
	Casal de Gent Gran Joan Cassanelles	C/Concili Trent, 35	50	De 13.00 a 16.00	228	18.250
	Casal Ca l'Isidret	C/Josep Pla, 174	35	De 13.00 a 16.00	228	12.775
TOTAL			280			102.200

*Cal sumar un dia més en el cas de l'any 2028 per ser any de traspàs

És molt important tenir en compte que, la divisió en lots presentada, és diferent a l'actual, degut a la nova proposta d'organització del servei, ja justificada en els criteris descrits anteriorment que motiven el tracte diferenciat del Lo1 atorgant-li un sol Districte.

Durant el temps de vigència del contracte, els punts de prestació del servei que es detallen a les quatre taules anteriors es poden veure alterats, ja sigui per causa de força major, per adequació dels espais, o bé per la conversió de línia calenta a línia freda.

En el cas que per causa de força major s'hagués d'interrompre el servei en un espai-menjador, es traslladaria el servei a un espai alternatiu al qual serien reubicades les persones usuàries. En aquest supòsit l'adjudicatari restarà obligat a prestar el servei en igualtat de condicions, i a gestionar i articular els plans de trasllat seguint instruccions de l'IMSS.

CLÀUSULA 2. DESCRIPCIÓ SERVEI

2.1. Definició del servei

El Servei d'Àpats en Companyia de l'IMSS és un servei que té com a finalitat proporcionar benestar nutricional, físic i social a persones residents a la ciutat de Barcelona, majors de 65 anys o, excepcionalment, majors de 60 amb certificat de discapacitat acreditatiu d'un grau igual o superior al 33%, en situació de risc i necessitat social que els serveis i centres de serveis socials municipals d'atenció directe hagin prescrit.

El servei d'àpats s'estructura en dues modalitats, àpat servit a taula i àpat per consumir a domicili, però l'articulació d'una o altre modalitat es podrà portar a terme segons criteris dels dies permesos d'obertura dels espais on es presta el servei, i de la modalitat escollida per les persones en el cas dels caps de setmana i festiu. Pel que fa als dies d'obertura cal tenir en compte les següents consideracions:

- De Dilluns a Divendres (excepte festius) l'àpat SEMPRES haurà de ser servit a taula, a excepció de que es produeixi alguna situació sobrevinguda (per impacte de causes de força major que requereixin el tancament de l'espai.) circumstància en la qual l'adjudicatari restarà obligat a fer entrega de l'àpat en format carmanyola per consum a domicili.

- Els caps de Setmana, dies festius i el mes d'Agost: el servei podrà ser prestat en modalitat d'àpat servit a taula, o be en modalitat d'àpat en format carmanyola per consum a domicili, a criteri i elecció de les persones usuàries i sota vist i plau del professional referent. Per tal de garantir la possibilitat de poder rebre l'àpat servit a taula hi ha un seguit

d'espais de la ciutat que caldrà mantenir oberts i dotats amb el personal previst per a la seva màxima capacitat, els dies assenyalats:

- En els espais-menjador on s'indica 365 caldrà garantir servei presencial TOTS els dies de l'any.
- En els espais-menjador on s'indica 250 caldrà garantir servei presencial De dilluns a divendres no festius durant tot l'any, inclòs el mes d'Agost
- En els espais-menjador on s'indica 228 caldrà garantir servei presencial De dilluns a divendres no festius durant tot l'any, EXCEPTE el mes d'Agost durant el qual l'espai restarà tancat

- **En el cas dels espais del Lot 1:** els espais-menjador que integren aquest lot presten el servei 365 dies a l'any i estaran oberts de dilluns a diumenge durant tot l'any.

- **En el cas dels espais del Lot 2:** obrirà 365 dies a l'any l'espai del casal de gent gran de Navas, 228 dies a l'any, el casal de gent gran Joan Oliver-Pere IV, el casal de gent gran Can Castelló, el casal de gent gran Baix Guinardó, el casal de gent gran del Bon Pastor, el casal de gent gran Mossèn Clapés, el casal de gent gran la Palmera i el casal de gent gran trinitat Vella. Obrirà 250 dies a l'any l'espai del casal de gent gran de Can Novell.

- **En el cas dels espais del Lot 3:** obrirà 365 dies a l'any l'espai del casal de gent gran Esquerra de l'eixample, el casal de gent gran la Capa, i l'espai de Murillo. Obrirà 250 dies a l'Any l'espai del Tradicionari, i la resta dels espais del lot obriran 228 dies (La Sedeta, el casal de gent gran el Coll, el casal de gent gran Sagrada Família, l'espai can Mariner, i el casal de gent gran sant Antoni).

- **En el cas dels espais del Lot 4:** obrirà 365 dies a l'any l'espai del casal de gent gran de Taulat saladrigas, i tindran una obertura de 228 dies de l'any la resta d'espais del lot: el casal de gent gran Turó de la Peira, el casal de gent gran Joan Maragall, el casal de gent gran la Verneda Alta, el casal de gent gran Joan Cassanelles i el casal de gent gran de Ca l' Isidret.

Durant els caps de setmana, dies festius, i el mes d'agost, les persones usuàries dels lots 2, lot 3 i lot 4, poden escollir si fer o no fer ús del servei, i en cas de voler-ne fer ús en quina de les dues modalitats. Així doncs l'assistència de les persones usuàries resulta obligatòria els cinc dies laborables de manera continuada i no poden fer ús de dies esporàdics. En el cas d'escollir no fer ús del servei els caps de setmana, dies festius i mes d'Agost aquesta elecció no serà considerada absentisme, ni per tant causa de penalització.

En el cas de que les persones que desitgin fer ús del servei els caps de setmana, i/o dies festius i/o durant el mes d'Agost, en el cas dels lots 2, lot 3 i lot 4, podran fer-ho escollint una de les dues modalitats: rebre els àpats en format per a consum a domicili, o be assistir algun dels espais del seu mateix lot que restin oberts. Aquest fet suposa que una mateixa persona podrà estar donada d'alta de dos espais diferents: un menjador durant la setmana i un segon espai durant els dies d'obertura excepcional.

En el cas de que una persona hagi escollit assistir a rebre el servei d'àpat servit a taula els caps de setmana, dies festius i/o mes d'Agost, i no hi assisteixi, es donarà el mateix tracte que a una falta d'assistència de Dilluns a Divendres, amb la conseqüent penalització si s'escau.

La persona farà l'elecció de la modalitat de servei de la que vol gaudir els caps de setmana, dies festius i mes d'Agost, en el moment d'ingrés al servei, i aquesta serà inclosa en la prescripció del servei. Un cop iniciat el gaudiment del servei sent necessari mantenir-la de manera continuada en el temps, i serà menester el vist i plau del professional de referència de serveis socials, per a fer canvi de modalitat de servei, aplicant el mateix en la prescripció.

Modalitat àpat per consum a domicili:

La **modalitat per consum a domicili** estarà disponible **a tots els lots** de dilluns a divendres sempre i quan la persona usuària així ho sol·liciti per motius de salut, i sigui ratificat per el professional de referència de serveis socials. En aquest cas el professional haurà d'acreditar el motiu pel qual es sol·licita l'alteració normal del servei, i amb quina previsió de durada.

En el cas del lot 1 aquesta alteració podrà ser també sol·licitada pels caps de setmana, dies festius i mes d'Agost, si s'escau igual situació de necessitat per motius de salut i aquests són acreditats a nivell professional.

La sol·licitud de la modalitat per consum a domicili s'haurà de realitzar amb un mínim de 24 hores d'antelació al seu lliurament i seguint les instruccions que el personal adscrit a l'execució el contracte lliurarà a totes les persones usuàries a l'acollida al servei.

El servei es realitza en espais-menjador ubicats preferentment en Casals de Gent Gran i/o Centres Cívics i consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. El servei, també consisteix oferir un espai relacional i acollidor amb la finalitat de millorar l'autonomia de la persona.

Així doncs, el servei proporciona a les persones grans usuàries del servei:

- Una alimentació adequada: saludable, sostenible i ajustada a les necessitats d'aportació calòrica i d'elaboració de les persones grans, respectant les diferents situacions de salut i/o desitjos culturals i religiosos.
- Un espai de vincles de relació, dinamitzat i dirigit a facilitar la connexió amb la comunitat i la creació de vincles entre iguals per pal·liar possibles situacions d'aïllament i manca de nexes socials.

2.2. Principis bàsics del servei

El Servei Àpats en Companyia es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte, la igualtat, l'autonomia i la dignitat en el tracte** a les persones.
- La coordinació entre els professionals que atenen a les persones usuàries per oferir una **atenció complementària i integral**.
- La **participació** de les persones usuàries que seran plenament informades del servei i que, sempre que sigui possible, seran consultades i se'ls facilitarà la participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La **personalització** del servei, tot ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona, tenint en compte la prescripció mèdica envers la dieta.
- El **reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- La **privacitat** de la persona usuària i la confidencialitat de les seves dades.
- La **participació activa** de la persona usuària en el funcionament del servei, en la programació de les activitats, la millora continuada de l'atenció i com a mecanisme per garantir un nivell alt de satisfacció en relació al menjar que se'ls serveix.

2.3. Objectius

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 per al 2030, es vol fer més accessible i assequible una alimentació adequada i saludable, en un marc d'impuls de la política alimentària de la ciutat.

Es consideren com element particular i característic del servei d'alimentació, els aliments en si mateixos, i la seva producció i processament, rellevants tant a nivell social, ambiental, com de salut, en sintonia amb la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Estratègia municipal contra la soledat no desitjada, impulsada per l'Ajuntament amb una visió a llarg termini (2020–2030) pretén detectar i prevenir situacions de soledat en totes les etapes de la vida, promoure la participació comunitària i la inclusió social i millorar l'atenció emocional i el benestar de les persones afectades mitjançant, entre d'altres, la creació de xarxes comunitàries i espais de trobada inter-generacionals.

L'objectiu principal del servei és potenciar un envelliment actiu i saludable contribuint en la millora de l'alimentació de les persones ateses i en el foment de creació de xarxes de relació.

Els objectius bàsics del servei són:

- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques en matèria d'alimentació de les persones usuàries.
- Proporcionar els continguts nutricionals amb productes saludables i sostenibles i prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.

CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES

3.1. Característiques de les persones destinatàries del servei

El servei Àpats en Companyia està destinat a persones que viuen a la ciutat de Barcelona amb les següents característiques:

- Majors de 65 anys, o excepcionalment de més de 60 anys amb certificat de reconeixement de grau de discapacitat igual o superior al 33%, en situació de risc i necessitat social.
- Que es trobin en situació de solitud no desitjada o de manca de xarxes de relació social i de suport.
- Amb capacitat d'alimentar-se de forma autònoma.
- Cognitivament preservades.
- En situació de salut mental compensada i que no pateixin cap trastorn no tractat que impedeixi la convivència amb la resta de persones usuàries.

La prescripció del servei vindrà donada per la valoració que facin els professionals municipals dels Centres de Serveis Socials i altres serveis d'atenció directa de l'IMSS (en endavant professionals referents). El personal adscrit a l'execució del contracte prestarà el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Centres de Serveis Socials i altres serveis d'atenció directa de l'IMSS, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

En el cas de que la persona requereixi una dieta específica i/o adaptada per causes de salut, aquest fet caldrà ser acreditat per un informe mèdic aportat en el moment de la prescripció, o bé en el moment en que sorgeixi la necessitat d'adaptació si s'escau.

En el cas de que les persones usuàries vulguin gaudir d'altres dietes adaptades per motius culturals o religiosos o de restricció d'aliments, caldrà que la persona directament faci la petició al professional integrador social referent de l'espai, i aquest farà una proposta de resolució al referent del contracte per part de l'IMSS, que serà qui n'autoritzi o no el subministrament motivant la decisió: en aquest cas no serà necessari cap informe mèdic ni social acreditatiu.

3.2 Drets i deures de les persones usuàries

El personal adscrit a l'execució del contracte, amb la participació i coneixement previ de l'IMSS, haurà de garantir el coneixement i la informació necessàries a les persones usuàries del servei en referència als drets i deures contrets amb el servei. La relació de drets i deures podrà ser ampliada i/o modificada si l'IMSS així ho estableix.

Les persones usuàries del servei tenen dret:

- A ser informades per el professional referent de manera clara, completa i inequívoca, prèviament a la prestació del servei, dels seus drets i obligacions, i de les característiques, i per part del i per el personal adscrit del contracte del funcionament i normativa del servei.
- A ser tractades sense discriminació per raons d'ètnia, lloc de naixement, religió, ideologia, opinió, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social,
- A la confidencialitat i protecció de les dades personals i de les informacions facilitades d'acord amb la legislació vigent i les clàusules establertes en els plecs que regeixen el present contracte.
- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals del servei.
- A conèixer la identitat del seu interlocutor, en qualsevol moment.
- A rebre de forma continuada les prestacions del servei mentre es compleixin els requeriments d'accés i no es realitzi un mal ús del mateix, i poder escollir el grau d'ingerència del servei que rep, dins dels límits establerts per l'IMSS.
- A participar en grups focals, a la comissió de persones usuàries, en micro-enquestes de satisfacció, en les visites en grup a les instal·lacions del servei organitzades per aquest, i altres formats de participació de les persones usuàries que es puguin determinar.
- A ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents. Aquesta informació s'haurà de proporcionar de manera suficient, entenedora i adequada a les seves necessitats sobre els serveis i els mecanismes de presentació de queixes i reclamacions.
- La persona usuària i la seva xarxa relacional autoritzada serà informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
- A presentar les queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del servei, i escollir el canal de comunicació per fer-ho, així com a poder-lo modificar en qualsevol moment.
- A ser inclòs en activitats comunitàries, projectes pilot i qualsevol altra activitat que pugui beneficiar la persona i el seu entorn cuidador.
- A rebre un servei de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, i dret a que se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- A sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada.
- A renunciar de manera definitiva al servei prestat.

Els deures de les persones usuàries són:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars i presentar els documents acreditatius necessaris per valorar i atendre correctament les seves necessitats.
- Mantenir una actitud col·laboradora i de respecte mutu en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets dels professionals que l'atenen.
- Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la situació personal, familiar, social i de salut que pugui modificar la intensitat de l'atenció que se li presta.
- Comunicar les absències temporals: la persona usuària haurà de comunicar l'absència amb una antelació mínima de 24 hores a la prestació del servei.
- Tenir cura i fer un bon ús de l'equipament i l'utilitatge del servei.
- Abonar la quota mensualment de preu públic establerta per Normativa i acordada amb la professional referent que li ha prescrit el servei

3.3. Aportació de preus públics de les persones usuàries del servei

Les persones usuàries participen en el co-pagament del servei d'àpats en companyia i d'acord amb allò que disposa l'article 16.m) de la Carta Municipal de Barcelona, l'article 106 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'article 127 del text refós de la Llei d'Hisendes Locals, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004 de 5 de març, i de conformitat amb els articles 41 a 47 del mateix text refós, es fixen els preus per la prestació de serveis d'àpats en companyia per a la gent gran.

El cobrament del preu públic correspon a l'IMSS. Tot i això, l'adjudicatària haurà de col·laborar en el compliment dels acords de copagament en allò que li sigui requerit per l'IMSS, tal i com es descriu a la Clàusula 7.2. "Preus públics" d'aquest mateix PPTP

3.4. Comissió de persones usuàries

Es tracta d'un òrgan participatiu de les persones usuàries del servei d'àpats en companyia, per tal de fomentar la seva participació en el disseny del servei, així com en l'avaluació i millora contínua del mateix.

Es crearà una **Comissió de persones usuàries** del servei d'àpats en companyia per cada lot.

Les diferents comissions seran creades i gestionades pels professionals socials de cada lot i les funcions que tindran seran:

- Analitzar el funcionament del servei i proposar millores.
- Vetllar pel clima i la qualitat de l'espai i les activitats.
- Fer seguiment dels acords adoptats en reunions anteriors.

El personal adscrit a l'execució del contracte 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 descrits a la clàusula 1 d'aquest PPTP.

A aquests efectes, es constituirà la *Comissió de persones usuàries*, una per a cada lot adjudicat de servei, que es convocarà un mínim d'una vegada a l'any. Integraran aquesta comissió les persones usuàries del servei i la seva xarxa relacional que així ho desitgin, obligatòriament els integradors/es designats al servei i, quan així ho estimin oportú, professionals dels serveis prescriptors (treballadors/es o direccions de centres de serveis socials i altres serveis socials d'atenció directa), membres dels equipaments on es troben els espais-menjador, i el personal tècnic i la persona responsable del contracte de l'IMSS.

El personal adscrit a l'execució del contracte recollirà prèviament a la data de celebració de la comissió aquells temes que siguin d'interès de les persones participants. La comissió tractarà temes de clima i ambient de l'espai, activitats informatives i tallers, funcionament general del servei i propostes de millora que es debatran i concretaran en acords a valorar per l'IMSS per a la seva implantació.

El personal adscrit a l'execució del contracte, recollirà en un informe de la comissió que haurà d'estar inclòs a la memòria anual del servei que es realitza d'acord amb la clàusula 10 d'aquest PPTP.

El contingut requerit per aquest informe es detalla a continuació:

- Data de celebració de la Comissió
- Lloc de realització
- Persones participants (usuàries, del Servei, de Districte, dels equipaments en els que s'ubiquen els espais-menjador, referents de serveis socials derivadors, tècnics/ques responsables del servei de l'IMSS)
- Accions de dinamització realitzades per fomentar la participació

- Objectius de la convocatòria
- Proposta de continguts proposada abans de la reunió per el personal adscrit a l'execució del contracte, i continguts abordats a la comissió.
- Propostes recollides de millora i d'innovació
- Propostes validades
- Propostes implementades
- Valoració de l'impacte i resultats de les propostes implementades
- Accions futures previstes
- Mitjans de comunicació i difusió de l'acta de la comissió celebrada entre les persones usuàries del servei i altres actors implicats.

Els informes d'aquestes comissions es conservaran per l'adjudicatària durant tota la vigència del contracte i estaran a disposició de totes les persones usuàries del servei que puguin estar interessades en la seva consulta i de l'IMSS. L'IMSS podrà fer validació dels acords i seguiment.

Aquesta comissió està pensada per a la participació de les persones usuàries en la millora del servei, i en aquest sentit es diferencia de l'acollida al servei de noves persones usuàries i del mecanisme de queixes, reclamacions i suggeriments que es descriu a continuació.

3.5. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària informará la persona usuària i xarxa relacional autoritzada del procediment per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procediment ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes, reclamacions i suggeriments.

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 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 màxim a **7 dies hàbils**.

L'adjudicatària seguirà el procediment definit al **Protocol de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments** que li serà proporcionat per l'IMSS.

Tal i com estableix la MJ d'aquest contracte, en l'apartat 7.1 referent a criteris avaluables de forma automàtica, i concretament en el criteri 7.1.2, la licitadora podrà oferir una millora respecte el temps de resposta, que serà d'obligat compliment substituint aquest període de set dies, a raó de l'oferta de millora presentada, si s'escau.

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1. Característiques generals

Per a la realització del servei, l'adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- El servei es presta amb la finalitat de garantir una **nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones ateses**, tot tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que es justifiqui en

casos de precisar dietes específiques per motius de salut, així com la valoració que realitzen els professionals referents.

- L'adjudicatària disposarà d'una **cuina pròpia** o arrendada, sota la seva plena disponibilitat, que en ambdós casos haurà de ser d'ús exclusiu i no podrà ser compartida amb cap altra empresa o entitat.
- Utilitzarà com a **tècnica de producció i distribució d'aliments** la LÍNIA FREDa. En els espais-menjador que es relacionen en el punt 4.2 d'aquest PPTP, es subministrarà LÍNIA CALENTA amb la possibilitat de reconvertir-se a LÍNIA FREDa si l'IMSS així ho valora.
- Proporcionarà els àpats cuinats en dues **modalitats**:
 - **Servit a taula**, per consum a l'espai-menjador.
 - **Per consum a domicili**.
 - Aquesta modalitat estarà disponible:
 - De dilluns a diumenge en tots els lots quan la persona usuària així ho sol·liciti per motius de salut i/o altres justificats que impedeixin el seu desplaçament a l'espai-menjador, i sigui acreditat a tal efecte pel seu professional de referència.
 - En els lots 2, lot 3 i lot 4, també pels cap de setmana, festius i mes d'Agost si s'escau.
 - En els casos que la persona no es pugui desplaçar per motius de salut, la persona usuària podrà autoritzar a un tercer perquè li recollir l'àpat i li faci arribar.
 - L'adjudicatària disposarà de **bosses hermètiques** per a les persones usuàries que s'emporten el menjar en la modalitat per consum a domicili. Aquestes bosses podran ser millorades a raó del criteri d'adjudicació automàtic que consta en l'apartat 7.1.4 de la memòria justificativa, sent per tant l'oferta feta la que prevalgui en aquest cas.
 - En aquesta modalitat se servirà **el mateix menú habitual que correspongui** segons la programació, amb l'envàs adequat, on constarà la data d'envasament, data de caducitat, la dieta, els ingredients i el nom de l'àpat. S'inclourà obligatòriament la fruita però no inclourà l'aigua.
 - Aquesta modalitat de prestació del servei amb lliurament envasat per consum a domicili no generarà **cap cost addicional per a la persona usuària**.
- Per a casos **d'incidències imprevistes**:
 - Disposarà d'un menú alternatiu els 365 dies de l'any per oferir una solució davant de situacions d'incidències imprevistes.
 - Disposarà a cada espai-menjador d'un estoc de productes per a la realització del servei (parament cuina i taula, neteja...) per prevenir incidències en els lliuraments dels proveïdors. El rati requerit de material descrit en aquest punt serà de 1,5 vegades les places amb les que compta l'espai-menjador.
 - Disposarà d'un pla de contingència davant de situacions imprevistes o de força major. Aquest pla garantirà la prestació del servei a les persones usuàries, sigui quina sigui la contingència. Aquest pla haurà de permetre fer front a situacions de crisi tals com incidències de tipus meteorològic, elèctric, informàtic, de comunicacions (tant si la caiguda és del sistema de l'adjudicatària com si és del sistema del proveïdor de comunicacions), de caiguda de les cuines centrals, de caiguda del centre de processament de dades, de caiguda dels sistemes de recolzament, a nivell de recursos humans, en el cas de patir un incident de ciberseguretat i també en cas de desallotjament de les instal·lacions on es presti el servei i altres de força major. També haurà d'estar cobert davant de possibles incidències dels seus subministradors de productes i/o serveis, que puguin afectar la correcta prestació del servei.
 - L'adjudicatària donarà compliment a les instruccions de l'IMSS derivades de l'activació del Pla d'actuació municipal per ventades i del Pla Clima de l'Ajuntament de Barcelona.

4.2. Característiques específiques del Servei

El Servei Àpats en Companyia consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en 30 espais-menjador habilitats per l'IMSS.

Aquest servei també ofereix un programa de dinamització amb la finalitat d'ampliar la xarxa relacional de les persones usuàries mitjançant la realització d'activitats lúdiques, tot respectant els interessos propis de cadascú.

L'adjudicatària del servei garantirà que a l'acabament de l'àpat tant la cuina, l'espai on s'ha efectuat l'àpat i els lavabos que els corresponen quedin en condicions d'higiene i neteja òptimes per tal que puguin ser utilitzats per altres activitats que es facin a l'equipament.

Tal com s'ha indicat, majoritàriament els espais-menjador tenen com a sistema de producció línia freda.

Els 3 espais-menjador actuals en línia calenta són els següents:

Districte Sarrià-Sant Gervasi	CGG Can Castelló
Districte Gràcia	CC La Sedeta CC Artesà-Tradicionari

4.3. Horari i cobertura del servei

El Servei Àpats en Companyia es prestarà, en termes generals, en la modalitat d'àpat servit a taula, en l'**horari** comprès entre les 12.00 i les 16.00 hores, tenint cada un dels espais concrecions d'horari que queden palesos en la taula de la clàusula 1.3. del PPTP referent als Lots de Servei objecte de contractació

En el cas dels àpats lliurats per a consum a domicili, caldrà seguir les següents instruccions:

- El lliurament dels àpats de dissabte i de diumenge es realitzarà obligatòriament els divendres a tots els espais-menjador que disposin d'aquesta modalitat. Només el professional referent de la persona usuària podrà modificar aquest dia de lliurament, en casos que valori justificats.
- El lliurament d'àpats en cas de festius es farà el dia hàbil immediatament anterior al festiu.

En qualsevol cas, les excepcionalitats dels horaris i dies de prestació del servei hauran de ser de mutu acord amb la referent del contracte de l'IMSS, i si s'escau del Districte o les entitats que cedeixen els espais.

Pel que fa al número d'àpats a subministrar, cal tenir en compte que el nombre de menús a servir es pot veure modificat al llarg de l'any en funció de l'assistència diària real efectiva de les persones usuàries.

Igualment, el nombre d'àpats no necessàriament ha de coincidir amb el nombre de places de l'espai. A tall d'informació, s'inclou el següent quadre orientatiu que recull el % d'ocupació dels anys anteriors

lot1	2024	2025
Ciutat Vella	91%	93,97%

Lot 2	2024	2025
-------	------	------

Les Corts	99%	78,33%
Sarrià-Sant Gervasi	99%	96,33%
Horta-Guinardó	99%	99,33%
Sant Andreu	100%	98,8%
Mitjana	99%	93,20%

Lot 3	2024	2025
Gràcia	98%	95,57%
Eixample	94%	98,59%
Sants-Montjuïc	93%	97,89%
Mitjana	95%	97,35%

Lot 4	2024	2025
Nou Barris	98%	98,75%
Sant Martí	99%	99,01%
Mitjana	99%	98,88%

En el moment de calcular les dades d’ocupació (finals de 2024 i 2025) no es disposaven les dades d’ocupació de La Palmera ni de Sagrada Família perquè no estaven encara en funcionament els espais.

4.4. Inventari dels menjadors del Servei Àpats en Companyia

L’adjudicatària es comprometrà a mantenir en bon estat de conservació i funcionament durant tota la vigència del contracte tots els béns inventariables que consten a l’ANNEX 1 del PPTP.

Tal com s’indica a la clàusula 4.6 del present PPTP, a l’inici del contracte, l’IMSS posarà a disposició de l’adjudicatària les instal·lacions, bens inventariables i elements auxiliars necessaris (taules, cadires) per a la prestació del servei. L’adjudicatària en farà un ús responsable.

A l’inici del contracte, durant el primer mes de vigència, l’adjudicatària comprovarà l’estat de tota la maquinària, i utilatge de cada espai-menjador on es realitza el Servei Àpats en Companyia i emetrà l’informe d’estat pertinent. D’aquest informe s’expediran tres còpies: la primera per a l’IMSS, la segona restarà a l’espai del servei i la tercera per a l’adjudicatària.

Un mes abans de la finalització del contracte i abans del retorn de la garantia, l’adjudicatària facilitarà a l’IMSS, l’inventari de cada espai a on es realitza el servei. Els Serveis Tècnics municipals faran una inspecció per verificar l’estat de l’espai-menjador, maquinària i infraestructura.

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

4.5. Parament de cuina i taula.

A partir de l'entrada en vigor del contracte, l'adjudicatària haurà d'aportar tot el parament de cuina i taula suficient (plats, gots, coberts i altra vaixel·la necessària) per a una òptima prestació del servei, inclòs tot el material d'un sol ús que calgués com les estovalles i els tovallons. El rati requerit de material descrit en aquest punt serà de 1,5 vegades les places amb les que compta l'espai-menjador.

Al llarg del contracte, farà les reposicions necessàries i, com a mínim, renovarà completament el material cada any de contracte.

En compliment de la Instrucció Tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS de Barcelona, les safates, plats, gots i coberts seran reutilitzables.

En el cas d'haver d'utilitzar articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i tovallons), hauran de ser de paper 100 % reciclat.

Per a la modalitat per consum a domicili, les safates hauran de ser obligatòriament de base cel·lulòsica o, en qualsevol cas, compostables segons la norma UNE-EN 13432:2001 o equivalent.

Quan el servei es presti a l'espai-menjador, l'aigua es servirà en gerres de vidre i s'evitaran els envasos individuals de plàstic.

L'adjudicatària disposarà a cada espai-menjador d'un estoc de productes de parament tant de taula com de cuina per cobrir les necessitats inesperades que puguin sorgir durant la prestació del servei.

L'adjudicatària realitzarà la neteja diària de l'utilitatge, cuina, carros de transport de menjar i parament i abocarà els residus en els contenidors habilitats a aquest efecte, tot seguint criteris mediambientals de la normativa d'aplicació.

4.6. Manteniment, reparació i reposició de materials o béns inventariables.

L'adjudicatària de cada lot gestionarà les tasques de manteniment, reparació i reposició de béns inventariables que li corresponguin.

Es consideren béns inventariables els següents:

- Rentavaixelles semi-industrial
- Descalcificador
- Forn de regeneració (en línia freda)
- Armari calent
- Carro calent (línia calenta)
- Microones
- Cafetera
- Nevera industrial
- Frigorífic COMBI
- Congelador
- Carro de servei
- Armari rebost
- Armariet de vestuari

L'adjudicatària serà responsable del manteniment, reparació i reposició dels béns inventariables que consten a l'Annex 1 del present PPTP, així com de totes les instal·lacions vinculades a la prestació del servei. Amb l'objectiu d'assegurar una aplicació homogènia i objectiva de les obligacions de manteniment i facilitar la gestió operativa entre l'adjudicatària, els Serveis Tècnics i l'IMSS, les actuacions es classifiquen segons si el manteniment és de caràcter preventiu o correctiu:

4.6.1. Manteniment preventiu:

El manteniment preventiu inclou el conjunt d'actuacions programades i periòdiques necessàries per reduir avaries, allargar la vida útil dels equips i garantir la continuïtat del servei, incloent-hi, a títol enunciatiu i no limitatiu:

- revisions tècniques periòdiques dels equips inventariables (neteja tècnica, ajustos, comprovacions, substitució de consumibles tècnics menors),
- verificacions funcionals bàsiques (temperatures, tancaments, elements de seguretat, etc.),
- petites intervencions ordinàries compatibles amb la naturalesa preventiva,
- registre i traçabilitat de les actuacions.

Inclou la mà d'obra, petites actuacions ordinàries i el material menor necessari corresponent.

Aquest manteniment preventiu s'haurà d'executar mitjançant personal tècnic qualificat i/o instal·ladors autoritzats quan correspongui.

A efectes de dimensionament mínim, s'estableix una dedicació mensual de personal tècnic especialista en manteniment per lot, que s'entén integrada dins del **preu unitari del manteniment preventiu**:

Hores mínimes anuals per a cada lot	
Lot 1	120 hores anuals
Lot 2	240 hores anuals
Lot 3	240 hores anuals
Lot 4	180 hores anuals

El còmput d'hores mínimes per lot s'ha obtingut tenint en compte la quantitat d'espais, la dimensió dels mateixos, l'experiència de servei dels darrers anys, i el que estableixen les normatives referents a les inspeccions i revisions de la tipologia d'aparells que estan disponibles als espais d'apats en companyia i que figuren a l'annex 1 d'aquest PPTP.

Aquestes hores constitueixen un mínim exigible, orientat a assegurar una cobertura preventiva homogènia i verificable. L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat necessària per executar el pla preventiu en temps i forma. El nombre d'hores anuals s'aporta a tall informatiu de quina ha estat la mesura que s'ha tingut en compte per fer el cost previst en el preu unitari, i el dimensionament necessari, però això no implica necessàriament que tots els serveis els hagi de fer una mateixa persona, ni que l'empresa i/o entitat gestora hagi de comptar amb una única persona tècnica per garantir aquest servei. Així doncs el que constitueix l'obligació establerta pel plec és la d'executar el manteniment preventiu, dimensionat en aquest mínim d'hores anuals necessàries, i a raó dels requeriments que estableix aquesta mateixa clàusula del PPTP.

L'adjudicatària haurà d'elaborar un **calendari anual** de manteniment preventiu per a cada espai-menjador i presentar-lo a l'IMSS per a la seva aprovació i seguiment entre el **15 de gener** i el **15 de febrer** de cada anualitat, incloent com a mínim:

- programació de visites per espai,
- check-list d'actuacions preventives per tipus d'equip
- registre d'incidències detectades, relació de factures corresponents, i accions correctores proposades
- identificació del personal tècnic assignat (perfil/qualificació).

El control de les hores preventives executades es justificarà mitjançant un registre de les actuacions realitzades a cada espai menjador, data de l'actuació, actuació realitzada i temps dedicat, i, quan pertorqui, certificats o informes tècnics.

4.6.2. Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprèn totes les actuacions derivades d'una avaria o incidència no programada que requereixi reparació, substitució de peces, intervencions tècniques especialitzades o reposicions, incloent equipaments inventariables i instal·lacions associades a la prestació del servei.

L'adjudicatària de cada lot haurà de preveure un import màxim (IVA exclòs) per a tota la durada del contracte, segons el que mostra el quadre següent, per a les tasques de manteniment correctiu, de reparació i reposició de béns inventariables, amb les quantitats per lot que s'esmenten a continuació:

LOTS	Provisió prevista per el manteniment correctiu IVA exclòs
LOT 1	20.000,00 €
LOT 2	40.000,00 €
LOT 3	40.000,00 €
LOT 4	30.000,00 €
TOTAL PELS 4 LOTS	130.000 €

Qualsevol actuació correctiva que impliqui despesa imputable a provisió requerirà:

- La Comunicació de la incidència als serveis tècnics de l'IMSS identificant de l'equip afectat
- El consens i autorització dels Serveis Tècnics de l'IMSS per portar a terme l'actuació
- La presentació dels pressupostos amb proposta d'actuació (no imputables a la provisió)
- La validació dels pressupostos per part de l'IMSS
- La justificació documental de la despesa mitjançant factura amb els conceptes i imports de les actuacions realitzades, les bescanviades, les hores de mà d'obra, els desplaçaments i els serveis externs.

Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment, tot aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports.

El cobrament s'inclourà a la facturació mensual després d'haver rebut el vistiplau del/de la Tècnic/a municipal que faci seguiment del contracte

La facturació d'aquestes despeses s'efectuarà tal com s'indica en l'apartat 7 de la Memòria justificativa i a tal efecte s'utilitzarà el Model facilitat en els ANNEX 2 i 3 del PPTP.

Els terminis d'intervenció del manteniment correctiu es regiran pels següents **nivells operatius**:

4.6.2.1 Nivell 1: manteniment correctiu no urgent

Són totes aquelles avaries o incidències que afecten parcialment la funcionalitat d'una instal·lació o equipament però no comprometen la seguretat alimentària, no impedeixen la prestació del servei i no requereixen actuació immediata. Poden planificar-se dins el termini establert.

Exemples concrets (no exhaustius):

- Reparació d'un forn amb fallades puntuals però operatiu.
- Reparació parcial d'un rentavaixelles (un programa fora de servei).
- Porta de cambra frigorífica amb mal tancament però temperatura estable.
- Reparacions elèctriques que afecten zones no crítiques.
- Reparació d'equips secundaris (microones, batedores industrials, termos).
- Substitució no urgent de peces internes d'equips que mantenen funcionalitat bàsica.

El termini contractual d'actuació és de 5 dies laborables màxim, comptats des de l'autorització de la intervenció per part de l'IMSS.

4.6.2.2. Nivell 2: manteniment correctiu urgent o crític

Són totes aquelles intervencions que afecten de forma immediata i greu:

- La seguretat alimentària,
- La seguretat física de persones usuàries o treballadores,
- La continuïtat del servei d'àpats,
- El compliment normatiu essencial (sanitari, elèctric, contra incendis, legionel·la...).

Exemples concrets (no exhaustius):

- Avaria total d'una cambra frigorífica essencial (matèries fresques, aliments crítics).
- Fallada del forn principal que impedeixi cuinar.
- Avaria greu del rentavaixelles industrial que impedeixi garantir les condicions higièniques.
- Pèrdua de temperatura en neveres que contenen alimentació del dia.

Aquestes incidències obliguen a intervenir de manera immediata o en terminis molt breus per evitar la interrupció del servei o riscos greus. En concret, els terminis contractuals d'actuació són:

- Primera intervenció: màxim 4 hores des de la detecció.
- Restabliment provisional del servei: màxim 24 hores.
- Reparació definitiva: màxim 48 hores, excepte indisponibilitat justificada de recanvi o material.

Aquesta classificació és de caràcter taxatiu

La classificació en dos nivells d'actuació:

- No altera el règim jurídic general de manteniment preventiu, correctiu i normatiu.
- Estableix terminis exigibles i criteris operatius inequívocs.

- Millora la traçabilitat i la supervisió de les actuacions de manteniment.
- Permet una coordinació més eficient entre adjudicatària, Serveis Tècnics i IMSS.

Tant els béns inventariables reparats com els de nova adquisició passaran a ser propietat de l'IMSS al finalitzar el contracte.

A tots els efectes, els treballs de manteniment i reparació es realitzaran amb estricte compliment de les diferents reglamentacions que afectin a les instal·lacions i equips.

L'adjudicatari està obligat a efectuar tant les revisions de manteniment i reparacions per instal·ladors tècnics autoritzats de la maquinària, com en el seu cas la substitució per un altre d'iguals o superiors característiques.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar a l'IMSS la informació que se li demani respecte a l'estat de la maquinària.

4.6.3. Substitució d'elements sense possibilitat de reparació

Quan un equipament, maquinària o element inventariable presenti una avaria irreparable, el seu cost de reparació superi el cost de reposició, o bé els Serveis Tècnics determinin que la seva reparació no és recomanable per seguretat, rendiment o vida útil, l'adjudicatària haurà de:

- Emetre informe tècnic que justifiqui la impossibilitat de reparació o la inconveniència tècnica de reparar-lo.
- Presentar els pressupostos necessaris d'acord amb el procediment de validació econòmica establert a la MJ en l'apartat referent a facturació, i als criteris d'adjudicació.
- Notificar i obtenir autorització prèvia dels Serveis Tècnics.
- Procedir a la substitució immediata (entenent per immediat el menor temps possible per obtenir-lo al mercat) quan l'element afectat formi part del Nivell 2 i sigui crític per al servei.

Tant els elements substituïts com els nous adquirits es consideraran béns de propietat municipal.

En compliment de la Instrucció Tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'Ajuntament de Barcelona (apartat 5.5), la classificació d'eficiència energètica mínima que s'exigirà per als nous equips serà la **C**.

Tant els béns inventariables reparats com els de nova adquisició passaran a ser propietat de l'IMSS al finalitzar el contracte.

Les despeses corresponents a aquestes tasques de manteniment, reparació i reposició de béns inventariables s'hauran de justificar documentalment, tot aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports.

A tots els efectes, els treballs de manteniment i reparació es realitzaran amb estricte compliment de les diferents reglamentacions que afectin a les instal·lacions i equips.

L'adjudicatària està obligada a efectuar tant les revisions de manteniment i reparacions per instal·ladors tècnics autoritzats de la maquinària, com en el seu cas la substitució per un altre d'iguals o superiors característiques.

4.6.4. Coordinació amb garanties i responsabilitat per mal ús

Abans de qualsevol reparació o reposició, l'adjudicatària haurà de verificar si l'equip es troba en període de garantia legal o contractual i acreditar-ho documentalment davant l'IMSS. No s'iniciarà cap actuació sense aquesta comprovació i la comunicació corresponent.

Aniran a càrrec de l'adjudicatària les reparacions derivades de **mal ús** imputable al seu personal, així com qualsevol dany o pèrdua que es pugui produir per negligència o incompliment de les obligacions de conservació.

CLÀUSULA 5.- NORMATIVES HIGIÈNIC-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I SEURETAT ALIMENTÀRIA

5.1. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

Les empreses adjudicatàries hauran 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:

- Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici);
- Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i
- Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell (modificat pel Reglament (UE) 2017/228 de la Comissió, de 9 de febrer de 2017), que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.
- Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

Els documents que garanteixin l'origen dels productes, hauran d'estar en tot moment a disposició de l'IMSS, la qual cosa no significa en cap cas 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 al personal manipulador d'aliments.

L'adjudicatària, efectuarà l'anàlisi bacteriològic de:

- àpats preparats
- superfícies de cuina
- útils de cuina
- verificació mostres testimoni

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

L'adjudicatària desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'Anàlisi de Perill i Punts de Control Crítics que inclouran tan l'elaboració, com el transport i el servei a les persones usuàries. L'adjudicatària haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes ja sigui amb la presentació de la certificació d'auditoria favorable realitzada pel organisme de control oficial corresponent o proporcionant les evidències a l'IMSS quan li siguin requerides.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'aquest procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de requisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat.

Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'adjudicatària. L'adjudicatària haurà de lliurar a l'IMSS, còpia de cadascun dels informes de control realitzats.

L'adjudicatària 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.

En els espais-menjador on s'ofereix el Servei Àpats en Companyia, el personal adscrit al contracte 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 74°C i mantenir-la fins al moment de consum a 63°C (Disposició final segona que modifica l'article 30 del Modificació del Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan y flexibilizan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones de la Unión Europea en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios y se regulan actividades excluidas de su ámbito de aplicación o segons normativa vigent). La conservació dels aliments cuinats, després de la regeneració estarà limitat a 2 hores. El producte regenerat i no consumit s'eliminarà.
- Disposar d'una farmaciola amb productes per a petites cures i primers auxilis.
- Disposar des de l'inici de contracte d'un protocol d'higiene per a les persones usuàries i fer seguiment del seu compliment des del moment de l'inici diari de la prestació del servei, de manera que es garanteixi el manteniment de la higiene necessària a l'espai-menjador.

5.2. Mostra testimoni

L'adjudicatària haurà de conservar una mostra testimoni representativa dels diferents menjars servits i/o lliurats en la modalitat per consum a domicili tant a la cuina central com en tots els espais-menjador on es realitza el Servei d'acord amb el que es determina a la normativa sanitària corresponent.

La quantitat de mostra testimoni serà de 200 gr. equivalent com a mínim a una ració, i es guardarà durant 7 dies naturals 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 el seu trencament o deteriorament.

5.3. Materials i productes de neteja amb criteris de sostenibilitat ambiental

L'adjudicatària serà responsable d'implementar i mantenir actualitzat un pla de neteja i desinfecció documentat amb els registres corresponent en cadascun dels espais on es realitzi el Servei d'Àpats en Companyia com part del Sistema d'Autocontrol.

L'adjudicatària proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats al personal adscrit a l'execució del contracte per tal de desenvolupar el servei amb la finalitat de configurar un quadern de consulta tipus guia ràpida. També els facilitarà tota aquella informació que sigui adient per evitar errors i accidents en els menjadors.

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. <https://www.aisosteniblebcn.cat/instruccio-neteja43821.pdf>

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 del 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 (vaixel·la, cristalleria i coperteria) i 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 (UE) 2015/830 de la Comissió, de 28 de maig de 2015.
- exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- 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.

Retirada selectiva de residus

Els residus produïts pel servei es retiraran una vegada acabat el servei, amb la conseqüent classificació i dipòsit al lloc adient.

La retirada de residus 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 (contenedor blau)
- Envasos lleugers: plàstic, llautons i brics (contenedor groc)
- Vidre (contenedor verd)
- Matèria orgànica (contenedor marró)
- Rebuig (contenedor 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.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

6.1. Prescripció del servei Àpats Socials

Els Serveis Socials Bàsics municipals i centres de serveis socials municipals d'atenció directa realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la durada de servei, prèvia aprovació de la Direcció del Centre de Serveis Socials.

6.2. Alta del Servei

Per realitzar l'alta dels serveis els professionals referents dels Serveis Socials Bàsics i centres de serveis socials municipals d'atenció directa utilitzaran el sistema d'informació municipal (actualment **MENJADORS** o la que la substitueixi en un futur).

El personal adscrit l'execució del contracte disposarà d'accés a aquesta aplicació amb la informació rellevant que correspongui a l'alta del servei: identificació de la persona usuària, problemàtica i objectius de la intervenció, modalitat de servei, dieta prescrita, espai-menjador escollit i copagament assignat. L'adjudicatària haurà d'acceptar o rebutjar demanda en el període màxim de 24 hores a comptar des que la referent ha fet la petició a través del sistema d'informació en funció dels criteris d'accés del servei.

6.3. Assignació del Servei

L'adjudicatària rebrà la sol·licitud d'inici de servei a través de l'aplicació informàtica **MENJADORS**.

En totes les situacions i tipus de línia (calenta o freda) el temps màxim des que es prescriu el servei fins que la persona acudeix per primera vegada al menjador no pot excedir de 24 hores sempre i quan no hi hagi llista d'espera en el menjador escollit.

Quan una plaça queda vacant en un espai-menjador, l'adjudicatària ha de comunicar-ho a la persona referent del centre de serveis socials o servei social d'atenció directa de la persona a qui correspon assignar-li inscrita a la llista d'espera. El termini des que una plaça queda vacant fins que es comunica no superarà mai les 24 hores.

La referent de la persona usuària contacta amb aquesta persona a qui correspondria la plaça, que disposa d'un termini màxim de 72 hores per atendre la comunicació i respondre si accepta o no la plaça. Per tal de no tenir places vacants, en cas que no es pugui establir contacte amb la persona en aquestes 72 hores o no accepti l'assignació, es passa a la següent persona de la llista d'espera que correspongui.

En cap cas és possible realitzar reserva de places.

6.4. Gestió de les llistes d'espera

La gestió de la llista d'espera del servei recau en l'adjudicatària que ho farà d'acord amb els criteris que li faciliti l'IMSS.

6.5. Interrupcions temporals del servei

Correspon a la Direcció del servei d'atenció directa de Serveis Socials referent de la persona usuària, juntament amb el professional referent, interrompre el servei temporal o definitivament i en el cas d'interrupció temporal, determinaran quina mesura prendre.

6.5.1. Interrupcions del servei en cas d'absentisme no informat per part de la persona usuària

En aquells casos en que la persona usuària no hagi previst i informat de l'absència, el servei s'interromprà temporalment amb una durada màxima de 10 dies naturals a comptar des del primer dia d'absentisme. Quan la persona usuària s'absenti sense comunicar-ho més de 3 dies naturals seguits, el/la integrador/a informará al/a al professional referent.

Quan el servei s'interrompi degut a que la persona usuària no ha comunicat la seva absència en temps i forma establerta, l'adjudicatària facturarà l'àpat fins a un màxim de 2 dies hàbils, si la persona usuària no ha avisat. En el cas que la persona usuària sí avisi, només es pagarà aquell àpat fins el dia que ha avisat.

En tots els casos en els que la persona usuària no acudeixi al servei i no hagi avisat, el personal adscrit a l'execució del contracte haurà de contactar per correu electrònic amb la seva referent del CSS informant de l'absència i desconexió del motiu de la mateixa i de la data de previsió de baixa del servei als 10 dies naturals, a comptar des de la primera absència, excepte període de vacances estival.

6.5.2. Interrupcions del servei en cas d'absentisme informat per part de la persona usuària

El servei s'interromprà temporalment amb una durada màxima d' **31 dies naturals** quan es prevegi l'absència de la persona usuària per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar...) o forçoses (hospitalització, socio-sanitari...).

En aquests casos:

- El personal adscrit a l'execució del contracte no farà la comanda de l'àpat quan la persona usuària o persona autoritzada per la persona usuària hagi avisat que no farà ús del servei. En el cas que sigui el professional referent qui ho comuniqui, aquest ho farà mitjançant correu electrònic.
- L'inici de la interrupció es farà efectiva en el moment que afecti a la nova comanda de menús, no a la data que ho comunica la persona usuària. La interrupció finalitzarà a partir de la data que la persona comunica que es reincorpora al servei. El/la treballador/a del menjador farà la comanda de l'àpat segons els terminis fixats i amb la conformitat del l'IMSS, tot informant a la persona usuària del dia que serà efectiu.

En cap cas, la duració d'una interrupció pot ser superior a 31 dies consecutius. L'integrador social informará a les persones usuàries del procediment a seguir davant la interrupció del servei i del fet que una vegada donat de baixa, per reprendre el servei haurà d'iniciar el procés d'alta tot demanant hora al seu professional referent.

Quan el servei a una persona usuària s'interrompi en el temps i la forma establerta (interrupció amb avís), l'adjudicatària no facturarà a l'IMSS el període que duri aquesta circumstància.

En qualsevol de les dues situacions anteriors, l'adjudicatària s'haurà de posar en contacte amb el professional referent del CSS per informar de la incidència.

6.6. Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Interrupció del servei que superi 10 dies naturals consecutius, quedant inclosos en aquests 10 dies els tres primers d'absència, que han causat la interrupció del servei.
- Decisió voluntària de la persona usuària.
- Deixar de residir a la ciutat de Barcelona.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament similar.
- Finalització del període de servei previst.
- Defunció de la persona usuària.
- Decisió del responsable o referent municipal d'acord amb els criteris definits per l'IMSS.

6.7. Funcions de l'Adjudicatària en la gestió del servei

6.7.1. Formalitzar la demanda del servei

L'adjudicatària garantirà l'inici del servei en un termini màxim de 24 hores a comptar des que la persona accepta la plaça. Un cop s'alliberi una plaça, l'adjudicatària contactarà per correu amb el professional referent de la primera persona que consti en la llista d'espera. La referent contactarà amb la persona per oferir-li la plaça i un cop aquesta accepti, l'adjudicatària ha de garantir l'inici del servei en 24 hores.

L'adjudicatària farà arribar mensualment a l'IMSS el llistat de persones usuàries del Servei amb les que hi ha hagut incidències segons el model que rebrà de l'IMSS a l'inici del contracte. Les incidències greus o d'importància rellevant seran comunicades a la persona referent tècnic/a de l'IMSS i/o a la persona responsable del contracte en el termini màxim de 24 hores a la persona referent tècnica del contracte de l'IMSS.

L'adjudicatària enviarà mensualment, a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'IMSS en el moment de l'adjudicació, els menús previstos, que revisarà i donarà el vist i plau per posar-los a disposició de les persones usuàries.

6.7.2. Gestió administrativa del servei

La gestió del servei es realitzarà mitjançant l'aplicació informàtica **MENJADORS** prevista a tal efecte per l'IMSS. El sistema municipal disposa de funcionalitats per registrar l'assistència per dies i per setmanes tant individual com massiva, registre de baixes, interrupcions, incidències i absentisme.

L'adjudicatària serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i a la gestió dels casos en els sistemes d'informació establerts per l'IMSS.

L'aplicació informàtica **MENJADORS** serà l'eina de comunicació i de treball entre l'adjudicatària, l'IMSS i els Centres de Serveis Socials i centres municipals d'atenció directa. Per aquesta raó, l'adjudicatària proveïdora del servei haurà de garantir que els treballadors coneixen l'aplicació informàtica i en fan un ús correcte d'aquesta.

L'adjudicatària haurà de:

- Gestionar les altes i les baixes de les persones usuàries prescrites pels Centres de Serveis Socials i centres de serveis socials municipals d'atenció directa.
- Gestionar l'assistència de les persones usuàries a cada espai-menjador.
- Gestionar la llista d'espera i adjudicar plaça lliure a les persones següents de la llista d'espera en un màxim de 24 hores en dia laborable.
- Gestionar l'absentisme de les persones usuàries posant-se en contacte amb el professional referent perquè valori la baixa al servei. En al cas de l'absentisme no avisat cal que contactin amb la persona referent de serveis socials a partir de la tercera absència injustificada.
- Registrar les baixes.
- Registrar les incidències.
- Gestionar altres alteracions del servei com canvi de dieta i altres incidències del servei que vinguin indicades pels professionals referents.
- Informar de les modificacions en la prestació del servei (canvis de dietes, canvi de quota aportat per la persona, canvi d'espai-menjador i altres incidències que afectin a la prestació del servei en relació a la persona).
- Intervenir en la resolució dels conflictes que es produeixin (entre persones usuàries, entre persones usuàries del menjador i del casal o entitat, i d'altres). Les incidències greus relacionades amb situacions de risc o que afectin la seguretat de la persona usuària o del/la treballador/a les haurà de notificar de manera immediata amb una trucada telefònica i correu electrònic al professional referent, Direcció del Centre de Serveis Socials i a l'IMSS.

- Informar als professionals referents dels CSS i serveis d'atenció directa de l'IMSS d'aquelles situacions rellevants que detecti en les persones ateses pel servei (situacions sobrevingudes que agreugin la situació de fragilitat de la persona, detecció de situacions maltractaments, etc.).
- Gestionar les interrupcions del servei de les persones usuàries.
- Acceptar o rebutjar diàriament les demandes pendents d'aprovació.

6.7.3. Acol·lida al servei

L'acollida i seguiment ha de servir per copsar interessos, habilitats, preocupacions i prioritats que orientin en el tipus d'activitats que poden ser de major utilitat, respectant sempre les aficions i interessos personals.

Com material de suport, en el moment de la primera visita a l'espai-menjador, l'integrador/a social lliurarà a la persona usuària el menú mensual corresponent a la seva dieta, els horaris del servei, la normativa d'ús i funcionament del servei, informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments. En aquests documents constarà el logotip de l'adjudicatària i de l'IMSS.

Quan la persona faci 15 dies que assisteix al servei, tindrà una segona trobada amb l'integrador/a social, per tal de valorar de manera conjunta la seva adaptació al servei, així com si requereix d'algun suport específic o presenta alguna situació a treballar.

L'adjudicatària disposarà d'un protocol d'acollida per a persones usuàries del servei. Quan una persona comenci per primera vegada a ser usuària del servei, l'adjudicatària garantirà que s'apliqui aquest protocol d'acollida.

Caldrà garantir que, a banda d'aquestes dues primeres trobades, la persona usuària tingui accés a comunicar-se amb l'integrador/a social referent del servei o amb la supervisora sempre que ho sol·liciti. Com a mínim un cop a l'any, l'integrador/a social farà una trobada de seguiment amb totes les persones usuàries del servei, per tal de revisar la seva situació i establir mesures específiques si s'escau. Aquesta trobada de seguiment serà generada d'ofici pel professional sense necessitat de que al persona usuària la sol·liciti. L'integrador/a social portarà un registre de totes aquestes trobades, així com de les trobades les que puguin sorgir a petició de qualsevol de les parts. Aquest registre es posarà a disposició de la persona referent del contracte per part de l'IMSS, sempre que aquesta ho requereixi.

6.7.4. Servei de menjador

El personal adscrit a l'execució del contracte:

- Lliurarà mensualment a les persones usuàries del servei un full amb els menús mensuals programats i les activitats de dinamització previstes.
- Subministrarà els àpats i material necessari per al servei segons les característiques i peculiaritats de cada equipament on està ubicat l'espai-menjador.
- Garantirà la puntualitat a l'hora de servir l'àpat i la prestació del servei en general.
- Acordarà amb l'IMSS i el responsable del centre de l'equipament l'horari de lliurament dels àpats per consum a domicili i el lloc exacte de lliurament per no entorpir les activitats que s'estiguin desenvolupant a l'equipament.
- Pararà i despararà les taules, servirà els àpats, subministrarà els tovallons i el parament de taula (vaixel·la i coberts).
- Recollirà i netejarà amb cura la cuina, estris i parament de cuina i taula. Es garantirà en tot moment que, un cop finalitzat el servei, els espais utilitzats estiguin en perfectes condicions per altres usos.
- Netejarà diàriament els lavabos de l'espai-menjador.

6.7.5. Programa de dinamització: Espai de sobretaula i Espai de sessions i xerrades

El programa de dinamització és una oferta oberta i d'accés lliure d'activitats per a les persones usuàries de l'espai-menjador, que no requereix d'objectius específics de pla de treball i haurà d'estar dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per a les mateixes.

El Programa de Dinamització ha de contemplar:

- Les activitats directament organitzades en l'espai-menjador i altres que es realitzin en les instal·lacions.
- La realització de sessions informatives que siguin d'interès de la població que s'està atenent
- La vinculació amb activitats que ofereixen en el casal de gent gran (excursions, xerrades, tallers...), en el barri i en entitats més properes a l'entorn de la persona usuària. Caldrà que el personal integrador faci difusió mensual de les diferents activitats que es facin en aquests llocs.
- Conèixer l'oferta cultural que es fa al programa Apropa't Cultura i a l'oferta sociocultural de la ciutat, i ajudar les persones a inscriure's i participar.

El Programa de Dinamització es desenvoluparà de dilluns a divendres de 15 a 16 hores, un cop finalitzat l'àpat en **dos formats** als quals l'**assistència és voluntària** en tots els casos:

- Espai de sobretaula: espai diari de dilluns a divendres en el qual les persones usuàries que vulguin poden quedar-se a fer el cafè tranquil·lament i a participar a jocs de taula.
- Espai de sessions i xerrades informatives.

En tots dos espais, l'adjudicatària haurà de:

- Crear un espai acollidor que permeti a les persones grans establir nous vincles d'amistat i de connexió amb la resta de persones usuàries del menjador, d'acord amb la realitat i interessos de cadascú.
- Facilitar un nexe, entre el Servei Àpats en Companyia i l'oferta d'activitats dels casals de gent gran, Centre Cívic o entitats més properes a l'entorn de la persona usuària. A tal efecte, el/la integrador/a haurà de conèixer l'oferta d'activitats de lleure i/o formació del territori i ciutat.
- Elaborar un programa d'activitats anuals per cada un dels menjadors tenint en compte els interessos, desitjos i necessitats de les persones.
- Facilitar el material necessari per al bon funcionament de les activitats. El material que s'ofereixi (coles, paper, tintes, jocs de taula...) haurà de complir requisits de qualitat ambiental.
- Establir els sistemes de registre, descripció i valoració de les activitats i entregar-ho mensualment a l'IMSS tot seguint les seves directrius.

Espai de sessions i xerrades informatives:

L'adjudicatària haurà d'organitzar i impartir un mínim de 12 xerrades informatives anuals per a persones grans usuàries del servei, abordant com a mínim les següents temàtiques:

- Competències digitals bàsiques
- Participació comunitària
- Cultura
- Seguretat personal i prevenció de riscos
- Economia domèstica i drets socials
- Alimentació i cuina saludable
- Medi ambient i sostenibilitat
- Mobilitat i accessibilitat
- Sexualitat i afectivitat en la vellesa (en format respectuós i educatiu)
- Salut:

- Gestió emocional i autoestima
- Reforç de la memòria i estimulació cognitiva
- Salut Cardiovascular i Metabòlica
- Salut Preventiva i Visió/Oïda
- Medicació i Polimedicació
- Son i Salut
- Infeccions i Vacunacions
- Funcionalitat i Qualitat de Vida

Durada i format:

Cada sessió tindrà una durada màxima de 60 minuts, incloent espai per a debat i preguntes. Les xerrades es desenvoluparan presencialment als punts de lliurament del servei d'àpats o espais comunitaris associats.

Periodicitat:

Com a mínim 1 xerrada per tema cada mes. El calendari es lliurarà a l'IMSS amb un mínim de 15 dies hàbils d'antelació i podrà incloure xerrades addicionals, sempre que es diversifiquin temàtiques i formats. Cada una de les activitats a realitzar haurà de ser prèviament validada per l'IMSS.

Qualificació del ponent:

Els ponents hauran de ser professionals acreditats (especialistes sanitaris, psicòlegs, terapeutes ocupacionals, agents socials, tècnics energètics, etc.). S'adjuntarà el currículum de cada ponent.

Inventari i documentació:

L'adjudicatària presentarà abans del començament del servei un pla detallat per a cada sessió: temari, objectius, metodologies i recursos didàctics. S'han de recollir les assistències i una enquesta/avaluació de satisfacció per part dels participants.

Avaluació i penalitzacions:

L'adjudicatària haurà de presentar a l'IMSS un informe semestral per cada lot adjudicat, que reculli com a mínim els següents apartats:

- Relació de les xerrades realitzades:
 - Títol, data, lloc i temàtica de cada sessió.
 - Nombre de persones assistents i perfil general (sense dades personals).
- Desenvolupament de les sessions:
 - Breu descripció del contingut i metodologia aplicada.
 - Materials utilitzats i productes generats (guies, presentacions, etc.).
- Avaluació qualitativa i quantitativa:
 - Indicadors de compliment: nombre de sessions vs. planificació, diversitat temàtica.
 - Resultats de les enquestes de satisfacció (mitjanes i comentaris rellevants).
 - Valoració del grau d'assoliment dels objectius previstos.
- Incidències i propostes de millora:
 - Dificultats detectades en l'execució.
 - Recomanacions per millorar la participació i l'impacte.

Termini de lliurament:

L'informe haurà de lliurar-se dins dels primers 15 dies naturals posteriors al tancament de cada semestre i serà condició per a la validació del servei.

L'IMSS podrà requerir informació addicional o evidències (fotografies, materials) per verificar el compliment.

CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ DELS SERVEIS I PREUS PÚBLICS

7.1. Facturació dels serveis

L'adjudicatària ha de presentar al Registre de l'IMSS la factura electrònica corresponent a les prestacions executades en el període mensual. La factura, serà revisada i conformada en el termini màxim de deu dies hàbils. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'adjudicatària, atorgant-li un termini màxim de cinc dies hàbils, a comptar des de l'endemà de la recepció, per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

L'adjudicatària haurà d'incloure a la factura que presenti les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- **Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat** - Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS).
- El codi de contracte i número d'expedient
- El mes descriptiu del servei prestat que es factura
- El detall de cada servei facturat, així com l'import corresponent de cadascun d'ells, especificant separatament els mateixos
- Codi DIR3: LA0007817.
- Òrgan de contractació
- Departament econòmic
- Departament destinatari
- Qualsevol altra que indiqui la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics de l'IMSS.

Quant a les prestacions executades, l'adjudicatària les desglossarà, tot diferenciant:

- Despeses fixes per a la gestió del servei
- Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits
- Despeses variables en quant a les hores de manteniment preventiu (hauran estat prèviament acreditades)
- Despeses de manteniment en base a la provisió per manteniment correctiu que preveu el contracte (si s'escau). (Cal adjuntar les factures pagades i haver seguit el procediment descrit en aquest PPTP per a la seva validació)

A l'aplicació informàtica municipal (actualment APLICATIU DE MENJADORS) caldrà indicar el nombre exacte dels àpats servits a últim dia de mes. La lectura d'aquesta dada per part del tècnic/a municipal referent del contracte es farà com a màxim el cinquè dia hàbil del més següent.

La conformitat de les dades per part del tècnic/a municipal es farà dins del període dels deu primers dies hàbils de mes.

La facturació enviada a cobrament haurà de ser coincident amb la que consti a l'aplicació MENJADORS, i acceptada pel tècnic/a. En cas contrari es rebutjarà la factura.

Quan el servei a una persona usuària s'interrompi en el temps i la forma establerta (interrupció amb avís), l'adjudicatària no facturarà a l'IMSS el període que duri aquesta circumstància, així com tampoc realitzarà el cobrament de l'aportació de preu públic vigent.

Quan el servei s'interrompi degut a que la persona usuària no ha comunicat la seva absència en temps i forma establerta, l'adjudicatària facturarà l'àpat fins a un màxim de 2 dies.

En qualsevol de les dues situacions anteriors, l'adjudicatària s'haurà de posar en contacte amb el professional de serveis socials referent del cas per informar de la incidència. Aquesta comunicació s'haurà de fer el primer dia en que es produeixi l'absentisme no informat, i de manera reiterada cada dia que duri l'absència per motius desconeguts. La comunicació es farà per correu electrònic, mantenint igualment informat de la mateixa al referent de contracte designat per l'IMSS.

Per a la facturació pel concepte de manteniment i reparacions de béns inventariables, que seran coberts amb la reserva pressupostària prevista en el contracte, caldrà seguir les següents indicacions:

- Aquest concepte, s'ha de facturar en una factura electrònica diferent de la factura mensual del servei d'àpats i amb un IVA específic del 21%.
- A les factures de manteniment i reparacions de béns, l'adjudicatària ha d'annexar un document signat pel representant de les empreses subcontractades on justifiquin l'aplicació del 21% d'IVA a aquests conceptes facturats i a més ha d'enviar les factures i els justificants de pagament d'aquestes despeses.
- A la factura s'haurà d'annexar mensualment el model de plantilla que consta en l'ANNEX 3 de la MJ.

7.2. Preus públics

7.2.1 Marc normatiu

La Comissió de Govern municipal, en data 18 de desembre de 2025, va APROVAR la regulació general dels preus públics municipals per l'any 2026.

D'acord amb allò que disposa l'article 16.m) de la Carta Municipal de Barcelona, l'article 106 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'article 127 del text refós de la Llei d'Hisendes Locals, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 2/2004 de 5 de març, i de conformitat amb els articles 41 a 47 del mateix text refós, es fixen els preus per la prestació de serveis d'àpats en companyia per a la gent gran. Aquests preus podran ser objecte d'actualització anual per part de l'Ajuntament de Barcelona.

Estan obligats al pagament de les corresponents tarifes les persones que utilitzin els serveis que són objecte d'aquesta regulació (Art. 3r) i quantia (Art.4t)

Preu àpat per a les persones usuàries amb PNC o similars	0,50 €
Preu àpat per a les persones usuàries amb Targeta Rosa Gratuïta	0,85 €
Preu àpat per a les persones usuàries amb Targeta Rosa Reduïda	1,80 €
Preu àpat per a les persones usuàries sense Targeta Rosa	3,90 €

Els preus públics fixats en aquesta clàusula tenen la consideració de preus finals per a la persona usuària. Atesa la naturalesa d'assistència social del servei prestat per l'IMSS, aquests imports estan exempts d'IVA d'acord amb l'article 20.U.8è de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'Impost sobre el Valor Afegit.

Quan, excepcionalment, hi hagi persones que per manca de capacitat econòmica temporal i transitòria no puguin assumir el copagament corresponent, el personal professional referent dels serveis socials bàsics corresponent haurà d'acompanyar la sol·licitud del servei d'un informe social en el que especifiqui els motius de l'exempció (preu zero) així com la durada aproximada de la mateixa.

7.2.2 Obligacions de l'adjudicatària en la gestió del cobrament

L'adjudicatària assumeix la gestió integral del cobrament dels preus públics, actuant sota les directrius de l'IMSS i seguint aquest procediment:

1. Aplicar el cobrament dels preus públics aprovats pels òrgans de govern municipals pertinents seguint les indicacions de l'IMSS.
2. Mètode de cobrament: L'adjudicatària ha de facilitar el pagament mitjançant domiciliació bancària. En cap cas es podran portar a terme cobraments en metàl·lic directament.
3. Calendari de facturació: els rebuts s'emetran a mes vençut, entre els dies 1 i 5 de cada mes, i inclouran exclusivament els àpats realitzats i registrats el mes anterior. L'IMSS es reserva la facultat de modificar aquest calendari per necessitats del servei.
4. Gestió d'impagaments: l'adjudicatària té l'obligació de fer el seguiment dels rebuts retornats o impagats. Les situacions de morositat s'hauran de comunicar formalment al/la professional de referència, al referent del contracte, i al departament de serveis econòmics de l'IMSS en el termini màxim de 30 dies naturals des de la producció de l'impagament.
5. Control d'incompliments: l'adjudicatària col·laborarà amb els Serveis Socials per resoldre les incidències en el copagament, aportant la document necessària per la traçabilitat de la incidència.

7.2.3 Liquidació amb l'IMSS:

L'import recaptat per l'adjudicatària té naturalesa de preu públic; i, per tant, tindrà les següents obligacions:

- Ingressar bimensual: l'adjudicatària haurà d'ingressar les quantitats recaptades de forma bimensual en el compte que l'IMSS determini.
- Documentació justificativa: cada ingrés haurà d'anar acompanyat d'un llistat detallat (en format editable) que inclogui: codi d'usuari/ària, nombre d'àpats realitzats, tarifa aplicada i total liquidat.
- Conciliació: L'IMSS validarà aquestes dades abans de procedir al pagament de la factura del servei corresponent, podent descomptar de la facturació mensual les quantitats pendents d'ingrés, si s'escau.

CLÀUSULA 8. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

8.1. Programació dels menús

L'adjudicatària disposarà d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició 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, tant en línia calenta com freda i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

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

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

- Ser complerta i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de 5 setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any.

Els menús es canviaran 4 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. Seran d'obligat compliment les celebracions de la Castanyada, Sant Jordi, Solstici d'estiu (corresponent a Sant Joan) i Solstici d'hivern (corresponent a la data de Nadal), i el Carnestoltes. Sobre aquestes dates la licitadora podrà fer una millora, tal i com especifica la memòria justificativa en l'apartat 7, concretament en el 7.1.5. referent l'increment del nombre de celebracions amb menú especial no previstes inicialment en aquesta clàusula del PPTP, amb millora concreta del menú en ambdós formats de prestació del servei.

En cas de que la licitadora presenti una millora en aquest sentit, aquesta serà d'obligat compliment sumant els dies proposats als ja obligats establert en aquesta clàusula.

8.2. Fitxes tècniques dels productes inclosos als menús

L'adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'IMSS les fitxes tècniques dels productes que siguin necessaris per elaborar els menús que formin part d'aquest contracte tot seguint aquest model:

- Família grup de carns

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, pes, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs)

- Família grup d'ous i derivats

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, pes, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs)

- Família grup de peix

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, pes, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del proveïdor, lloc de captura del producte

- Família grup de llet, làctics i derivats

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, pes, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del proveïdor i adreça completa

- Família grup de verdures i hortalisses

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, mida, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs)

- Família grup de fruites

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, mida, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs)

- Família grup de fècules, llegums i fruits secs

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, mida, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs) (indicar si prové de comerç just o no)

- Família grup d'infusions, tes, cafès i herbes aromàtiques pels cuinats

Descripció:	Nom del producte, descripció, ingredients, presentació, etiquetatge..
Característiques:	Categoria, mida, condicions de conservació, caducitat... (indicant si és ecològic o no)
Distribuïdor:	Nom, adreça completa, RGS
Producció:	Nom del productor, lloc d'origen del producte (finca, adreça, codi postal inclòs) (indicar si prové de comerç just o no)

Si durant la vigència 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.

8.3. Estructura dels menús

Els àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Estaran compostats de la següent manera:

- Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures i patates.
- Segon plat:** Carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida.
- 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). Aquests productes hauran de ser provinents de comerç just o agricultura ecològica.
- S'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats, i aquest es deixarà a disposició de les persones usuàries sobre la taula, durant tota la durada del servei, per tal de que en puguin disposar lliurement. El format serà segons normativa.
- L'adjudicatària facilitarà l'aigua embotellada de baixa mineralització, en garrafes de mínim 1.5 litres per tal de minimitzar la generació de residus.

L'adjudicatària donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides com a màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.

8.4. Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

Grup d'aliments	Quantitat mínima per ració	Observacions
Cereals i farinacis (arròs, pasta, patata, pa)	60–80 g en cru 150–200 g cuits	Font principal d'energia
Verdures i hortalisses	200 -300 g cru	Preferentment de temporada

Fruita fresca	150 -200 g cru	1 peça 4-5 dies a la setmana
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	150 -200 g en cru 125–150 g nets	Preferiblement blau 1–2 cops/setmana
Ou	80-125 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) naturals	125-200 ml	1 ració/dia com a mínim de 2-3 dies a la setmana
Fruits secs (ametlles, nous)	15-20 g	Font de greixos saludables
Oli d'oliva verge extra	10-15 ml	Sempre disponible durant l'àpat
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

Amb la voluntat de promoure els aliments de circuits curts de comercialització i la reducció de les emissions de diòxid de carboni (CO₂) i de gasos d'efecte hivernacle (GEI), s'han seleccionat de la llista de productes que s'utilitzen en els menús, aquells amb una important presència en els mateixos, tant per freqüència com per volum de consum, pes i grau de contaminació en el transport que se'n deriva per tal de fer possible la traçabilitat des de l'origen.

Amb aquests criteris s'han seleccionat dinou productes entre verdures, fècules, llegums i fruites. Aquests productes són: el bròquil, la coliflor, el romanesco, la col, l'enciam (les diferents varietats que es troben segons estacionalitat), la pastanaga, les cebes, la carabassa, el tomàquet, la mongeta tendra, la patata, l'arròs, els cigrons, les llenties, la mongeta seca, la taronja, la poma i la pera.

Per cadascun d'aquests productes s'ha establert com a procedència una distància màxima acceptada de 150 a 200 quilòmetres per a tots els productes (excepte per les patates (305 km), la taronja (355 km), i les cebes (405 km), per assegurar el subministrament). Per comprovar el compliment es calcularà la distància des del codi postal del lloc de producció a la seu de l'IMSS (València 344, 08009 de Barcelona) prenent com a referència la ruta més curta que doni la Guia Michelin.

Els ingredients i gramatge 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 el primer plat, segon plat i les postres 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.

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 Gaseta Municipal el 7 de desembre de 2022).
- Llegums: llenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres...
- Peix i marisc: rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans... No s'admetran peixos com perca, panga, caella, ni tilàpia.
- Carns: pollastre, vedella, xai, porc, conill, gall d'indi...
- Oli: us 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'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.

8.5. Varietat en els aliments i productes provinents d'agricultura ecològica.

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 Gaseta Municipal el 7 de desembre de 2022).
- Llegums: llenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres...
- Peix i marisc: rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans... **No s'admetran peixos com perca, panga, caella, ni tilàpia.**
- Carns: pollastre, vedella, xai, porc, conill, gall d'indi...
- Oli: us 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 romanesco	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

Tant el que figura com obligatori, com l'oferta de l'adjudicatària addicionalment, passaran a ser obligació contractual essencial, l'incompliment de la qual serà objecte de penalització i podrà arribar a ser qualificat com a incompliment molt greu.

Si circumstàncies alienes a l'adjudicatària derivat d'inclemències climàtiques (onades de calor o fred inusuals, riudes, ventades, incendis o d'algun altre imponderable) provoquessin la impossibilitat de subministrar algun dels productes ecològics obligatoris o oferts, s'haurà d'informar per escrit al responsable del contracte 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.

Ateses les dificultats que pot presentar la població que s'atén caldrà servir la fruita tallada 2 dies a la setmana. Per a aquelles persones que quedi justificada la necessitat, s'haurà d'ampliar a tots els dies que rebin el servei.

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.

8.6. Freqüència setmanal dels productes alimentaris

La freqüència setmanal que contemplarà la programació de menús serà en termes generals la que figura a continuació, tot i que podrà variar depenent de la dieta prescrita a les diferents persones usuàries:

GRUPS D'ALIMENTS	7 DIES
ENTRANTS	
Amanides variades	7
PRIMERS PLATS	
Arròs	1
Llegums	2
Pasta	1
Hortalisses i verdures	3
SEGONS PLATS	

Carns	3
Peixos	2
Ous	2
GUARNICIONS	
Verdures (cuïta o fresca), hortalisses, arròs, pasta, patates	7
POSTRES	
Fruïta fresca i de temporada	5
Làctics o derivats	2
Cafè, infusions o tes (amb llet si es desitja)	7

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 6 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, laminadures; 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.

8.7. Tipus de dietes

La dieta habitual o normal serà la dieta basal, que tindrà una aportació calòrica de 750-900 kcal, aportació que suposa aproximadament el 40% del volum energètic diari total, que en el cas de les persones a les que va dirigit aquest servei oscil·la entre 1.850 i 2.400 kcal.

La distribució dels nutrients serà:

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos	30-35% del valor calòric diari	- Els àcids grassos saturats no superaran el 7-10% de les quilocalories totals. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10% - Els àcids mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària.
Proteïnes	15-20% del valor calòric diari	El 60% 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.

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.

En el cas de les persones que facin dieta basal NO serà necessària cap prescripció mèdica. En el cas de dietes específiques que cal aplicar per motius de salut, serà necessari comptar amb la indicació d'un professional sanitari especificant quin tipus de dieta ha de seguir la persona i per quina durada de temps es preveu la mesura.

Aquest informe mèdic es podrà presentar directament al supervisor/a del servei però sempre caldrà posar-ne en coneixement el professional referent de serveis socials que hagi fet la prescripció.

En el cas d'optar a dietes adaptades per motius religiosos, culturals o de creences personals, la persona haurà de presentar al supervisor/a del servei una petició de la mateixa, adjuntant una declaració responsable de petició signada per la persona usuària i avalada pel professional prescriptor/a del servei. En cap casa al persona podrà tenir dret a exigir una tipologia de dieta que no es prevegi en el present contracte. A tal efecte, l'IMSS establirà conjuntament amb les empreses i/o entitats gestores del servei un protocol de procediment en l'establiment i seguiment de dietes.

Com a obligació en la prestació del servei, s'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

1. Basal o normal	10. Astringent
2. Hiposòdica	11. Protecció gàstrica
3. Hipocalòrica	12. Vegetariana
4. Hipercalòrica	13. Per motius culturals o religiosos (sense porc)
5. Per a diabètic	14. Al·lèrgia/Intolerància
6. Colesterol-Dislipèmia	15. Vegana
7. Sense llegums	16. Dieta rica en ferro
8. Sintrom	17. Renal
9. Sense peix	18. Sense carn

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

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense prèvia justificació. Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, en el termini màxim de dos dies hàbils d'antelació, l'adjudicatària ho haurà de comunicar a l'IMSS a través dels canals de comunicació establerts.

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

8.8. Manual de dietes

L'adjudicatària haurà de presentar un **MANUAL DE DIETES**, que haurà d'incloure tant la informació relativa als plats – mitjançant fitxes tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques –, com la descripció detallada de cadascuna de les dietes – mitjançant un codi de dietes –, especificant el nom, les indicacions, els objectius i les característiques de les mateixes.

A. **FITXA D'ELABORACIÓ DELS PLATS:** haurà de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat i en ella s'ha d'especificar:

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

B. **FITXA DIETÈTICA:** presentarà l'anàlisi nutricional del plat i haurà d'incloure les següents dades:

- Calibratge del plat.
- Comparació de l'aportament calòric i de nutrients amb les ingestes diàries recomanades.

C. **CODI DE DIETES:** recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles. En aquest apartat es recolliran els següents punts:

- Nom de la dieta.
- 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, característiques químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar i tècniques culinàries recomanades).

L'adjudicatària es compromet a trametre mensualment a l'IMSS tots els menús de dietes signats per un professional dietista.

8.9. 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'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 haurà de garantir que la qualitat organolèptica, la presentació, la varietat i el gust dels plats servits durant l'execució del contracte sigui equivalent a la mostrada en la prova de tast.

Requisits de qualitat

- Els plats han de ser elaborats amb tècniques de cuina casolana, evitant l'ús d'ultraprocessats

- Els ingredients han de ser productes frescos, de temporada, amb traçabilitat garantida. Es prioritzarà l'ús de proveïdors locals i circuits curts.
- La rotació de menús ha de tenir una periodicitat mínima de 5 setmanes. No es permet la repetició de plats més d'un cop per setmana, ni menús /ingredients monòtons.
- Respecte a les dietes, l'adjudicatària ha de garantir el compliment estricte de les dietes prescrites (textura, al·lèrgies, restriccions culturals o religioses). S'haurà de documentar l'adequació de cada menú.
- Presentació i gust: els plats han de mantenir una presentació acurada i un gust equilibrat, equivalent al que es va mostrar en la prova de tast.

Seguiment i control de la qualitat

L'IMSS podrà efectuar, directament o a través d'entitats o empreses habilitades per l'IMSS, les inspeccions i auditories a l'adjudicatària, tant a les seves pròpies instal·lacions com en els espais-menjador que es descriuen en aquest plec de manera regular i/o en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència. Així mateix, inspeccionarà regularment les condicions de transport dels serveis, així com l'estat general i el grau de netedat dels vehicles que realitzen el servei logístic per part de l'adjudicatària.

L'adjudicatària està obligada a facilitar l'accés i atendre el personal que realitzi les esmentades auditories, així com a compartir la informació que li sigui requerida en relació a qualsevol aspecte del servei (origen i tractament del producte, el compliment de menús, dietes, varietat, gramatges i presentació, processos de producció, neteja de mitjans i instal·lacions, funcionament idoni de mitjans a disposició del contracte, propis o proporcionats per l'IMSS...).

L'adjudicatària haurà de disposar de licència vigent del Sistema d'intel·ligència de negoci i anàlisi de dades que es determini, així com del coneixement tècnic i operatiu necessari per a la seva correcta utilització.

Es tracta d'un Sistema d'intel·ligència de negoci i anàlisi de dades basat en eines informàtiques que permeten recollir, integrar, transformar, analitzar i visualitzar dades procedents de diverses fonts, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions mitjançant quadres de comandament, informes dinàmics i indicadors clau de rendiment.

L'adjudicatària disposarà d'un mínim d'una llicència per lot al llarg de tota la vigència del contracte

Així mateix, haurà de garantir la capacitat de gestionar, visualitzar i tractar la informació que li sigui tramesa per l'auditor en el format establert, així com de donar resposta, dins els terminis que es determinin, a les incidències, observacions i/o suggeriments formulats en el marc dels processos de seguiment, control i auditoria del contracte.

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

- Factures i/o albarans que acreditin la traçabilitat del producte i el compliment pel que fa a productes ecològics. Les certificacions expedides pels organismes autoritzats per aquestes regulacions (com el 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.

Es revisarà a través d'auditories tècniques, les queixes i suggeriments dels usuaris i enquestes de valoració.

Compromís de manteniment de qualitat

- La memòria tècnica presentada en la licitació serà vinculant.
- Qualsevol modificació en menús, ingredients o sistemes de cuina haurà de ser autoritzada prèviament.
- L'adjudicatària es compromet a mantenir la qualitat demostrada en la prova de tast durant tota la vigència del contracte.

Els productes envasats han de complir el que disposa el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

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

L'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 9. RECURSOS HUMANS

Per contractar amb l'IMSS les empreses hauran d'acreditar el compliment del Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, 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, modificat recentment per la Llei 6/2022, de 31 de març de modificació de text refós de la Llei general de drets de persones amb discapacitat i inclusió social, aprovat pel Real Decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

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

Els ens i serveis d'inclusió sociolaboral de l'Ajuntament de Barcelona (amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i d'altres àrees municipals, segons els seus propis programes d'intervenció), facilitaran a l'adjudicatària la informació i ajut que es requereixi per a la selecció i contractació laboral de les persones.

9.1. Obligacions de caràcter general

L'adjudicatària disposarà de tot el personal indicat en el present PPTP a les clàusules 9.5.1 i 9.5.2 per 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 de Barcelona.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquest PPTP, 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.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i la seva xarxa relacional d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS (Clàusula 2.2 PPTP). Així mateix, eludirán qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'adjudicatària haurà d'informar expressament al professional referent de la persona usuària i/o responsables tècnics del servei de les incidències que tinguin lloc durant la prestació, a través dels canals de comunicació establerts.

9.2. Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària potenciarà l'estabilitat de l'equip de treball i s'obliga a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats -incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos etc, segons el que es detalla per a cada perfil a la clàusula 9.5.1 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.

9.3. Protecció de riscos laborals

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (EPI) (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 EPI necessaris i eficaços als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut. L'adjudicatària els 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 i les tasques a desenvolupar en el lloc de treball assignat en cada cas.

9.4. Uniformitat i identificació

Serà obligació de l'adjudicatària proveir d'uniforme al personal durant les hores en què es presti el servei: gorra, jaqueta, pantalons, sabates, davantal, guants i altres elements que siguin necessaris. En cap cas podran utilitzar roba de carrer, sent motiu de sanció a l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de garantir, per a tot el personal d'atenció directa adscrit al contracte, la dotació mínima de dos uniformes complets a l'inici del contracte, assegurant-ne el correcte estat, higiene i adequació a les funcions a desenvolupar. Igualment, transcorreguts dos anys des de l'inici de la prestació, l'adjudicatària estarà obligada a subministrar dos equips nous de recanvi per a cada persona treballadora, sense que això comporti cap cost addicional per a l'IMSS.

En el cas que qualsevol peça de l'uniforme es deteriori, resulti malmesa o esdevingui inutilitzable abans del termini indicat —ja sigui per mal ús, desgast prematur o qualsevol altre motiu— l'adjudicatària haurà de reposar-la immediatament i proporcionar una reposició de l'uniforme o de la peça malmesa al treballador, de manera que aquest disposi en tot moment de dos equips complets operatius.

Tot el personal, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, 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'adjudicatària, el nom de la persona treballadora i el lloc de treball. Així mateix, haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.

En aplicació de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, el vestuari necessari per

L'execució del contracte ha de complir els següents requeriments en els casos de retirada per canvi o substitució del vestuari amb imatge municipal i a la finalització del contracte, havent de garantir:

- o La desinstitucionalització de les peces (eliminació d'elements identificadors corporatius)
- o La gestió ambientalment correcta: reaprofitament, reutilització o reciclatge tèxtil

9.5. Personal necessari. Equip de treball

L'adjudicatària haurà de tenir descrit per a cada lloc de treball: les funcions del lloc de treball, l'experiència professional i les competències necessàries, així com el pla de formació i capacitació que garanteixi que el/la treballador/a té la formació, habilitats i actituds adequades pel lloc de treball que ocupa.

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.

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

Per als 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 la clàusula 9.5.2. Taula de distribució horària setmanal personal atenció directa del present PPTP. L'incompliment d'aquesta condició serà considerada falta molt greu.

Totes les baixes, substitucions superiors a tres mesos i noves contractacions s'hauran de realitzar mitjançant la, d'acord amb allò que determina la clàusula 1 d'aquest PPTP. En tot cas, les suplències s'hauran de cobrir amb personal amb experiència acreditada que s'especifica a les taules de la clàusula 9.5.1 per a cada lloc de treball 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 espai-menjador conegui el seu funcionament.

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 s'inclou a efectes informatius en Annex del PACP, i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 de la LCSP, les relacions de treballadors facilitades per les empreses adjudicatàries actuals, amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional desagregada per sexes dels que presten serveis en l'actualitat.

L'adjudicatària disposarà **per cada lot licitat** dels perfils professionals i el nombre d'hores que s'indica en els quadres següents:

9.5.1. Perfils professionals del Servei Àpats en Companyia.

L'Equip professional ve determinat per dos tipus de còmputos:

- Personal en igual nombre en TOTS els lots (lot 1, lot 2, lot 3 i lot 4) independentment del nombre d'espais i places del lot:
 - 1 Supervisor/a del servei
 - 2 Integradors/es socials
- Pel que fa al personal que executa de manera directa la prestació del servei, són els auxiliars de cuina, auxiliars de menjador i axil·lars mixtes. En l'apartat 5.1. de la MJ es reflecteix les hores totals efectives per lot requerides per cada un d'aquest perfils, i el nombre de professionals mínims de cobertura que suposa la cobertura d'aquestes hores.

- El repartiment d'aquest personal no pot ser aleatori, sinó que es farà seguint els mínims que estableix el següent quadre, on queda fixat el nombre mínim de persones que hi ha d'haver en cada un dels espais en funció de la seva capacitat:

nombre places de l'espai- menjador	auxiliar menjador	auxiliar cuina	Auxiliar mixta
fins a 45 places	1	1	0
fins a 64 places	1	1	1
fins a 84 places	2	2	0

Així doncs en aquells espais en els que la capacitat és de fins a 45 places, hi haurà d'haver de manera simultània i en l'horari de cobertura del servei, un mínim de dos professionals: un amb categoria d'auxiliar de menjador i un amb categoria d'auxiliar de cuina.

En els espais de més de 46 places i fins a 64 places màximes, seran tres els professionals que prestin el servei de manera simultània: un amb categoria d'auxiliar de menjador, un amb categoria d'auxiliar de cuina i un amb categoria d'auxiliar mixta

Finalment en els espais de més de 65 places o més i fins a un màxim de 84 places, caldrà que hi hagi de manera simultània per prestar el servei 4 professionals: dos amb categoria d'auxiliar de menjador, i dos amb categoria d'auxiliar de cuina

Les ràtios de personal, pel que fa a la dedicació horària dels professionals/per espai, queden especificades en la Taula inclosa en la clàusula 9.5.2. del present PPTP, tenint en compte que la cobertura de ratio personal/espai serà obligatòria i determinada per la capacitat de l'espai, independentment de l'ocupació real de cada un dels espais. Així doncs malgrat es pugui donar al circumstància que un espai tingui places vacants, la cobertura del personal no serà proporcional a l'ocupació, sinó que haurà de ser sempre i en tot cas del total exigít en aquest PPTP.

Tal i com preveu el conveni de Col·lectivitats de Catalunya, la figura dels auxiliars de cuina i de menjador, poden ser substituïdes per al figura **d'auxiliars mixtes**, estant aquesta capacitats per poder portar a terme tasques de les dues figures, en funció de les necessitats del servei.

SUPERVISOR/A DEL SERVEI
Classificació professional
Nivell I si és coordinació general del servei de Barcelona (Annex I) segons el Conveni col·lectiu de treball pel sector de les col·lectivitats de Catalunya (codi de conveni núm. 79100055012013) i la Resolució EMT/2995/2025 amb l'acord de revisió salarial de 2024.
Dedicació horària
La dedicació setmanal exigida serà de dilluns a divendres de 8 a 16h. El nombre d'hores setmanals del servei de supervisió està fixat a les taules de la clàusula 9.5.2, d'aquest PPTP on es contempla que hi ha una dedicació de <u>40 hores setmanals i 1783 h anuals efectives. Un perfil de supervisor/a del servei per cada LOT (jornada completa).</u>
L'adjudicatària estarà obligada a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats. Les absències que no siguin per períodes vacacionals, es cobriran en un termini inferior als 30 dies naturals en tots els casos. En cas que l'absència es produeixi de manera imprevista, en cap cas es podrà superar els 30 dies naturals

per cobrir-la. En cas que l'absència sigui previsible o coneguda amb antelació, la cobertura del perfil requerida és immediata, és a dir, al dia següent de la baixa o absència.

L'adjudicatària haurà de substituir d'acord amb allò que determina la clàusula 1 d'aquest PPTP la figura de Supervisor/a de servei per una altra persona amb la mateixa formació, capacitat i qualificació professional fins que duri l'absència de la persona titular del lloc de treball

Funcions

1. Exercir la gestió global i el funcionament de cada espai d'AC, la planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats que s'ofereixen, de la seva organització interna, de coordinar, realitzar, controlar i avaluar l'atenció integral que es dona a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'IMSS

- Seguiment i control de la prestació integral del servei. Realització de visites de seguiment en els menjadors.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar propostes sobre canvis en el servei avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Mantenir i actualitzar l'aplicació informàtica MENJADORS.
- Traspàs d'incidències, informar i coordinar-se amb els Centres de Serveis Socials quan sigui necessari
- Establir els sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'IMSS. Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions dels usuaris i/o llurs famílies.
- Entregar mensualment a l'IMSS la documentació i els informes de seguiment de la gestió del servei.
- Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat
- Revisar el compliment dels protocols, garantint el correcte funcionament del servei
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del Servei.
- Assistir a les reunions convocades des de l'IMSS.
- 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 conjuntament amb cada integrador la programació de xerrades informatives i de les activitats del programa de cafè relaxat de cada espai d'AC
- Garantir la fiabilitat de les dades i la introducció de la informació a l'aplicació de menjadors.
- Valorar periòdicament l'activitat i registrar aquesta avaluació, millorant tot el possible la qualitat del servei prestat.
- 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.
- Presentar periòdicament i en termini a l'IMSS la facturació, la documentació i els informes de seguiment de gestió del servei.
- Avaluar contínuament el servei, promovent la millora de la qualitat del servei prestat.
- 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 lots i de la seva gestió.

2. **Supervisió tècnica del personal** adscrit al servei.

- Gestionar el personal, garantint sempre i en tot moment el correcte compliment del que marca el contracte vigent.

- 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 pugui haver-hi.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip de treball. Realitzar reunions de seguiment amb els professionals dels menjadors per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, tot fomentant el treball en equip.
- 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.
- Planificar i supervisar les actuacions dutes a terme pels altres professionals de l'equip.
- Promoure i garantir la formació continuada i el reciclatge de tot el personal, facilitant l'accés a la formació

3. Garantir l'atenció integral i de qualitat per a totes les persones usuàries.

- Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part dels/les auxiliars de cuina, auxiliars de menjador i integradors/es.
- Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i entre aquestes i el personal.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- Programar amb el integrador/a la planificació mensual d'activitats.
- Garantir el compliment de les normes de funcionament intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'alta o de permanència a l'establiment i el respecte als drets.
- 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 arribi 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. En aquest sentit, vetllar per l'ús de les eines de gestió i el sistema d'informació marcats des de l'IMSS, complint amb els registres en els terminis marcats.
- 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 en tot cas, aplicar el protocol vigent per l'abordatge de incidències. Crear, conduir i co-dinamitzar les comissions de dinamització amb participació de les persones, generar les actes, fer l'enquesta d'avaluació al final de les sessions i elaborar els informes trimestrals que cal entregar a l'IMSS.

Formació i criteris d'accés

Han de disposar com a mínim del títol de Batxillerat o de FP2 o equivalent homologat.. Hauran de dominar el català parlat nivell C i escrit i hauran de disposar del carnet de manipulador d'aliments vigent. Hauran d'acreditar, a més, una experiència mínima d'1 any en supervisió i/o coordinació de serveis de restauració col·lectiva.

Comentat [GN1]: No es pot demanar una titulació superior perquè és la que preveu al categoria per conveni. Si demanem més hem de canviar de conveni i no ho podem fer per costos i per que suposaria acomiadaments

INTEGRADOR/A SOCIAL

Classificació Professional

Grup III 3.1. Personal tècnic superior segons Conveni col·lectiu d'acció social amb infants, joves, famílies i altres en situació de risc, Resolució EMT/1721/2025, de 12 de maig, publicada al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) núm. 9416, el 20 de maig de 2025, amb correcció d'errades al DOGC núm. 9426, del 3 de juny de 2025 (codi de conveni número 79002575012007).

Dedicació horària

L'adjudicatària haurà de destinar 2 **integradors/es** socials per cada lot. La dedicació setmanal exigida serà de dilluns a divendres. El nombre d'hores setmanals del servei està fixat a les taules de la clàusula 9.5.2 d'aquest PPTP. La jornada serà de **30 hores** i 1560 hores anuals efectives en horari de 10 a 16 hores. En cas de necessitat forçosa d'adaptar servei i horari, aquest últim coincidirà amb el tram necessari per complir les funcions dins del tram de la durada del servei.

L'adjudicatària estarà obligada a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats. Els perfils d'integradors/es socials se supliran mútuament durant les vacances, de manera que l'adjudicatària haurà de coordinar el seu calendari de vacances. Les absències que no siguin per períodes vacacionals, es cobriran en un termini inferior als 30 dies naturals en tots els casos. En cas que l'absència es produeixi de manera imprevista, en cap cas es podrà superar els 30 dies naturals per cobrir-la. En cas que l'absència sigui previsible o coneguda amb antelació, la cobertura del perfil requerida és immediata, és a dir, al dia següent de la baixa o absència.

L'adjudicatària haurà de substituir d'acord amb allò que determina la clàusula 1 d'aquest PPTP la figura de Supervisor/a de servei per una altra persona amb la mateixa formació, capacitat i qualificació professional fins que duri l'absència de la persona titular del lloc de treball

Funcions

Organització i Registre de l'Activitat de l'espai d'AC:

- Control d'assistència diària, seguiment de les persones usuàries del menjador i traspàs d'informació al/la Supervisor/a. 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.
- Participar en el disseny i realització del programa d'activitats, tant individuals, com grupals i comunitàries.
- Portar a terme el programa d'activitats previst i informar de la programació d'activitats que es realitzen en els diferents centres de l'entorn dirigits a gent gran.
- Gestió dels registres de dinamització de les persones participants.
- Recollida d'incidències de les persones usuàries i qualsevol altre que afecti al funcionament del servei i corresponent traspàs al/la Supervisor/a. Recollir sistemàticament les incidències de les persones usuàries i qualsevol altre que afecti al funcionament del servei, fent el corresponent traspàs a la direcció.
- Informar al/a la Supervisor/a quan es produeixi una absència no informada sent superior a 2 dies consecutius.
- 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 i menjador, vetllant per la correcta atenció de les persones usuàries, així com pel bon clima de treball en equip.

En relació a l'atenció a l'usuari:

- Acollida de les persones usuàries que inicien el Servei per primera vegada i informar de les normes d'ús del servei, 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.
- Intervenir en primera instància en situacions de conflicte que es puguin produir al menjador, traspasar com a incidència al/a la Supervisor/a. Intervenir davant conflictes amb eficàcia i cura, elevat la situació a la direcció, quan s'escaigui
- Informar al/a la Supervisor/a les incidències rellevants (situacions sobrevingudes que agreugen la situació de fragilitat de la persona, detecció de situacions de maltractaments, etc.)
- Seguiment i gestió dels incompliments dels acords de copagament del servei que es puguin donar.

- Coordinar i derivar a altres espais lúdics i culturals del territori i ciutat.
- Crear, co-conduir i co-dinamitzar les comissions de dinamització amb participació de les persones.
- 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. Així mateix, el personal realitzarà setmanalment la recollida de la previsió d'assistència de les persones usuàries per als dies següents, amb la finalitat d'anticipar possibles absències i optimitzar la planificació del servei, evitant el malbaratament de recursos.
- Informar als professionals referents d'aquelles situacions rellevants que detecti en les persones ateses pel servei (situacions sobrevingudes que agreugin la situació de fragilitat de la persona, detecció de situacions maltractaments, etc.).
- 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.

Formació i 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 Cicle Formatiu en tècnic en integració social o superior.
- Domini del català nivell C.
- Certificació per manipular aliments actualitzada i emès per entitats formadores homologades o reconegudes Segons Reglaments (CE) 852/2004, i Real Decreto 10/20110, o normativa legal vigent.

AUXILIAR DE CUINA

Classificació professional:

Nivell IV de Barcelona (Annex I) segons el Conveni col·lectiu de treball pel sector de les col·lectivitats de Catalunya (codi de conveni núm. 79100055012013) i la Resolució EMT/2995/2025 amb l'acord de revisió salarial de 2024.

Dedicació horària

El nombre d'hores setmanals del servei està fixat a les taules de la clàusula 9.5.2. d'aquest PPTP. La jornada serà de 3 hores diàries, amb un còmput anual de 134 hores. El seu horari coincidirà amb la totalitat de la durada del servei. El nombre total d'auxiliars que preveu el contracte queda establert en les taules de la clàusula 9.5.2 on s'especifica el nombre de professionals per cada espai, i la suma dels mateixos per lot.

Aquest perfil es substituirà immediatament per vacances i qualsevol altre motiu d'absència (baixes, permisos...)

Funcions
• Preparació de l'espai de cuina. • Preparació d'àpats i emplatat. • Omplir els registres corresponents a les seves tasques: full albarà, registre temperatura, mostra testimoni... • Recollida i neteja de l'espai de cuina. • Comanda diària dels menús a Cuina Central. • Comanda periòdica de productes alimentaris i de neteja al/la supervisor/a. • Verificació i control de les comandes. • Tenir cura i control de l'alimentació: (preparació i escalfament o regeneració dels aliments) • Realitzar el control mensual de funcionament del servei. • Vetllar per la pràctica respectuosa amb el medi ambient. • Recollir i comunicar les incidències de manteniment al integrador/a. • 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. • 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. • Recollir i netejar les instal·lacions de cuina i espai de menjador, WC i lavabos, , fent servir els productes i protocols marcats per la Direcció. L'equipament haurà d'estar net en tots els espais utilitzats pel servei d'Àpats en Companyia. • Donar el suport necessari a l'equip de cuina i menjador, vetllant per la correcta atenció de les persones usuàries, així com pel bon clima de treball en equip.
Formació i criteris d'accés
No es demana una formació específica. Els/les treballadors/es que realitzin aquesta tasca hauran de disposar del carnet de manipulació d'aliments. Disposar d'habilitats personals per dispensar un tracte correcte, respectuós i amable a les persones usuàries del servei.

SERVEI D'AUXILIAR DE MENJADOR
Classificació professional:
Nivell IV de Barcelona (Annex I) segons el Conveni col·lectiu de treball pel sector de les col·lectivitats de Catalunya (codi de conveni núm. 79100055012013) i la Resolució EMT/2995/2025 amb l'acord de revisió salarial de 2024.
Dedicació horària
El nombre d'hores setmanals del servei està fixat a les taules de la clàusula 9.5.2. d'aquest PPTP. La jornada serà de 3 hores diàries, amb un còmput anual de 134 hores. El seu horari coincidirà amb la totalitat de la durada del servei. El

nombre total d'auxiliars que preveu el contracte queda establert en les taules de la clàusula 9.5.2 on s'especifica el nombre de professionals per cada espai, i la suma dels mateixos per lot.

Aquest perfil es substituirà immediatament per vacances i qualsevol altre motiu d'absència (baixes, permisos...)

Funcions

- Preparació de l'espai per fer l'àpat.
- Servir els àpats.
- Recollida i neteja de l'espai de menjador.
- Vetllar per la pràctica respectuosa amb el medi ambient.
- Recollir i comunicar les incidències de manteniment a l'integrador/a
- Comunicar al dinamitzador/a les incidències i símptomes que afectin l'usuari/ària.
- Control d'assistència dels caps de setmana i traspassar la informació al dinamitzador/a.
- *Netejar els wc i lavabos*

Formació i criteris d'accés

No es demana una formació específica. Els/les treballadors/es que realitzin aquesta tasca hauran de disposar del carnet de manipulació d'aliments.

Disposar d'habilitats personals per dispensar un tracte correcte, respectuós i amable a les persones usuàries del servei.

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

Tal i com preveu el conveni col·lectiu de treball pel sector de les col·lectivitats de Catalunya (codi de conveni núm. 79100055012013) la figura de l'Auxiliar de menjador i de cuina, pot ser substituïda per al figura d'una auxiliar mixta que pot portar a terme les funcions d'ambdues, segons necessitats del servei. En aquest cas les funcions a desenvolupar seran les establertes en cada una de les categories, en funció del rol que desenvolupi en cada moment. Aquest haurà de quedar clarament especificat per escrit en les condicions de contractació del/la professional així com en el Planning d'organització del servei.

9.5.2. Taula de distribució horària setmanal personal atenció directa.

A continuació figuren les taules que especifiquen la distribució del nombre d'hores de personal directe als diferents espais-menjador de cada lot. Tal i com s'especifica en la clàusula 9.5.1. les figures del supervisor de servei i els integradors/es socials seran el mateix nombre i dedicació horària en tots els lots. Les figures que varien són les d'auxiliar de menjador i de cuina, quedant reflectit en el següent quadre el nombre d'hores per setmana de professionals i el nombre de persones requerides per cobrir aquestes hores:

LOT 1	Personal directe (hores / setmana)
-------	------------------------------------

Districte	Punt de prestació	Supervisor hores /setmana	Integrador/a social hores/ setmana	Auxiliar menjador hores/setmana	Auxiliar cuina hores/setmana
Ciutat Vella	Casc Antic	A distribuir entre tots els espais- menjador, segons necessitats	Dues persones amb contracte de 30 hores cadascuna, a distribuir entre tots els espais- menjador, segons necessitats	42	21
	Pati llimona			42	21
	Tarradellas			42	21
	Trueta			42	42
TOTAL		40	60	168	105

Tenint en compte els criteris de substitució per vacances, de repartiment de la jornada laboral, i de necessitat de cobertura del servei, en aquest lot s’ha previst al necessitat de:

FIGURA PROFESSIONAL	NOMBRE D'EMPLEATS NECESSARIS PEL LOT
Supervisor de servei	1 professional
Integrador/a social	2 professionals
Auxiliar de menjador	7 professionals
Auxiliar de cuina	7 professionals
Auxiliar mixta	4 professionals

LOT 2		Personal directe (hores / setmana)			
Districte	Punt de prestació	Supervisor hores /setmana	Integrador/a social hores/ setmana	Auxiliar menjador hores/setmana	Auxiliar cuina hores/setmana
Les corts	Joan Oliver	A distribuir entre tots els espais- menjador, segons necessitats	Dues persones amb contracte de 30 hores cadascuna, a distribuir entre tots els espais- menjador, segons necessitats	15	15
	Can Novell			21	21
Sarrià	Can Castelló			15	15
Horta	Baix Guinardó			15	15
Sant Andreu	Bon Pastor			15	15
	Mossèn Clapés			15	15
	Navas			42	21

	CGG La Palmera			15	15
	CGG Trinitat Vella			15	15
TOTAL		40	60	153	132

Tenint en compte els criteris de substitució per vacances, de repartiment de la jornada laboral, i de necessitat de cobertura del servei, en aquest lot s’ha previst al necessitat de:

FIGURA PROFESSIONAL	NOMBRE D'EMPLEATS NECESSARIS PEL LOT
Supervisor de servei	1 professional
Integrador/a social	2 professionals
Auxiliar de menjador	12 professionals
Auxiliar de cuina	12 professionals
Auxiliar mixta	2 professionals

LOT 3		Personal directe (hores / setmana)			
Districte	Punt de prestació	Supervisor hores /setmana	Integrador/a social hores/ setmana	Auxiliar menjador hores/setmana	Auxiliar cuina hores/setmana
Gràcia	La Sedeta	A distribuir entre tots els espais-menjador, segons necessitats	Dues persones amb contracte de 30 hores cadascuna, a distribuir entre tots els espais-menjador, segons necessitats	15	15
	Tradicionàrius			21	21
	El Coll			15	15
	Can Mariner			15	15
Eixample	Sagrada Família			15	15
	Esquerra Eixample			21	21
	Sant Antoni			15	15
Sants	La Capa			21	21
	Murillo			21	21
TOTAL		40	60	108	108

Tenint en compte els criteris de substitució per vacances, de repartiment de la jornada laboral, i de necessitat de cobertura del servei, en aquest lot s’ha previst al necessitat de:

FIGURA PROFESSIONAL	NOMBRE D'EMPLEATS NECESSARIS PEL LOT
Supervisor de servei	1 professional
Integrador/a social	2 professionals
Auxiliar de menjador	12 professionals
Auxiliar de cuina	12 professionals
Auxiliar mixta	2 professionals

LOT 4		Personal directe (hores / setmana)			
Districte	Punt de prestació	Supervisor hores /setmana	Integrador/a social hores/ setmana	Auxiliar menjador hores/setmana	Auxiliar cuina hores/setmana
Nou Barris	Turó de La Peira	A distribuir entre tots els espais-menjador, segons necessitats	Dues persones amb contracte de 30 hores cadascuna, a distribuir entre tots els espais-menjador, segons necessitats	15	15
Sant Martí	Joan Maragall			15	15
	Taulat-Saladriagas			42	21
	Verneda Alta			15	15
	Joan Cassanelles			15	15
	Ca l'Isidret			15	15
TOTAL		40	60	117	96

Tenint en compte els criteris de substitució per vacances, de repartiment de la jornada laboral, i de necessitat de cobertura del servei, en aquest lot s'ha previst al necessitat de:

FIGURA PROFESSIONAL	NOMBRE D'EMPLEATS NECESSARIS PEL LOT
Supervisor de servei	1 professional
Integrador/a social	2 professionals
Auxiliar de menjador	9 professionals
Auxiliar de cuina	9 professionals
Auxiliar mixta	4 professionals

9.6. Formació del Personal

El Servei Àpats en Companyia es prescriu a persones amb necessitats d'atenció molt diferents, originades per situacions diverses. Aquesta especificitat condiona la formació que l'adjudicatària ha de proporcionar al seu personal, ja que aquests/es treballadors/es atendran de manera directa a les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària haurà de facilitar la participació del personal assignat al servei en la dinàmica impulsada per l'Ajuntament relacionades amb al tema d'educació per a la salut, i estar oberta a les col·laboracions que calgui pel que fa a xerrades, educació per a la salut i innovacions alimentàries, de conformitat i sota les directrius de l'organisme gestor, així com ser sensibles a les peticions de l'IMSS.

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat, d'acord amb el que s'estableixi al Conveni col·lectiu de referència.

En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals. L'adjudicatària presentarà cada any a l'IMSS, i abans del 15 de febrer de l'any següent, els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

9.7. Actuació en cas de 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 no realitzats. 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 comprovats 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 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

10.1. Unitats de distribució dels àpats

L'adjudicatària disposarà de les unitats de distribució dels àpats per a la correcta prestació del servei, d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que reuniran les característiques apropiades per garantir que tant els menús de línia freda com els de línia calenta arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques. Han de ser vehicles que segons normativa vigent (Reglament 852/2004 i RD 237/2000 pel que fa al transport refrigerat i **RD 237/2000** sobre vehicles calorífics per al transport d'aliment regenerat per línia calenta) que mantinguin la cadena de fred tant per a línia freda com calenta.
- L'adjudicatària haurà de presentar les següents dades dels vehicles de transport adscrits al servei: marca i model, matrícula, tipus de motor, classificació segons distintiu de la DGT. No es podran adscriure al servei aquells vehicles als quals apliqui la normativa de la DGT i que no disposin del Distintiu de la DGT.
- L'adjudicatària farà el càlcul de les emissions de CO2 associades al transport dels àpats preparats des de les seves instal·lacions (cuina) a l'espai-menjador (tot utilitzant la versió vigent de la Calculadora de gasos d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, omplint les dades de "Transport carretera", amb el mètode "distància recorreguda" (<https://canviclimatic.gencat.cat/ca>))

- L'adjudicatària disposarà d'una logística en què la distància entre l'adreça de la cuina central *on s'elaborin i es preparin els àpats* i la seu de l'IMSS (València 344, 08009 de Barcelona) no excedeixi de 100 quilòmetres. Es prendrà com a referència la ruta més curta que doni la Guia Michelin.
- Disposarà del nombre necessari de vehicles per garantir el repartiment d'àpats diaris en temps i lloc previst.
- El repartiment a cada espai-menjador es farà com a màxim cada dos dies, no s'acceptaran freqüències de repartiment més baixes, és a dir, amb menys repartiments setmanals. Els divendres es repartiran els àpats de dissabte i diumenge (segons cobertura presencial de l'espai-menjador i àpats per consumir a domicili).
- En els casos d'incidències meteorològiques o elèctriques, l'IMSS només acceptarà la facturació dels àpats que corresponen al dia concret de la incidència i amb un màxim dels àpats acumulats des de l'anterior repartiment que haurà de ser tal com s'estableix el punt anterior. Els àpats malmesos s'hauran de reposar.
- Els vehicles hauran de disposar de la identificació corporativa, segons les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.
- L'adjudicatària utilitzarà recipients amb **tanca hermètica** per al transport del menjar.
- El personal d'empresa que realitzi el repartiment als diferents espais-menjador haurà de dipositar els envasos d'àpats en el frigorífic així com revisar periòdicament la temperatura i el correcte funcionament del mateix.
- En el cas que es produeixin incidències respecte al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'adjudicatària reposarà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes i informarà a l'IMSS de la incidència i de com s'ha resolt.

10.2. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

Per cada lot licitat, l'adjudicatària haurà de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.

L'adjudicatària ha de disposar d'una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen i ha de permetre la gravació de les converses, segons legislació vigent.

La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses.

10.3. Mitjans informàtics per la connexió a les aplicacions informàtiques de gestió dels serveis

L'IMSS disposa de sistemes d'informació que permeten les altes, baixes i modificacions dels serveis.

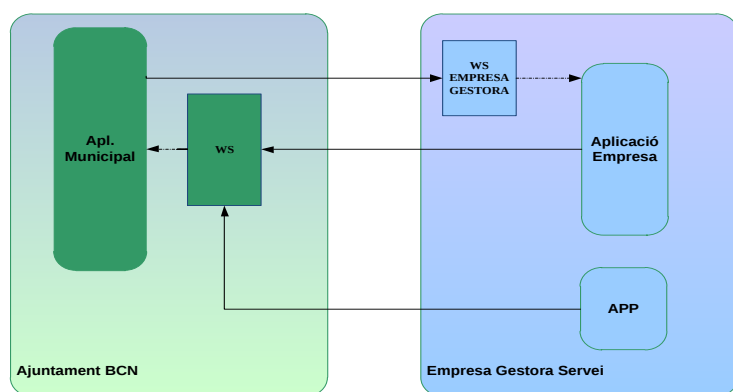
L'IMSS dins del seu sistema d'informació proporcionarà els serveis web necessaris per donar resposta als procediments de registre d'àpats, propostes de baixes, interrupcions i incidències. L'IMSS també proporcionarà dins del seu sistema d'informació l'aplicació informàtica MENJADORS que serà l'eina de comunicació i de treball entre l'adjudicatària i els centres de serveis socials, i per aquest motiu, l'adjudicatària haurà de garantir que el seu personal coneix a nivell d'usuari les aplicacions informàtiques i fa un ús correcte de la mateixa.

L'IMSS disposa de l'aplicació informàtica que s'haurà de fer servir en la gestió de les altes, les baixes si les modificacions del servei. 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:

- 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, modificacions a la prestació del servei
- Comunicar a l'IMSS qualsevol problema o incidència amb les aplicacions informàtiques.



L. L'adjudicatària haurà de garantir la conformitat del servei amb l'Esquema Nacional de Seguretat, regulat pel Reial Dret 311/2022, de 3 de maig, i implementar les mesures de seguretat adients d'acord a la categoria del SI.

10.4. Dispositius mòbils pels treballadors/es

L'adjudicatària disposarà per a cada espai-menjador del lot un dispositiu mòbil que tingui, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Càmera fotogràfica
- APP per la gestió Servei Àpats en Companyia

El cost de l'adquisició, manteniment dels dispositius mòbils, l'antivirus del telèfon i línia per les comunicacions aniran a càrrec de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 11. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

11.1. Coordinacions 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 Prescripcions Tècniques Particulars.

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

- **Perfils adjudicatària:**
 - Coordinador/a del contracte anomenat/da per l'adjudicatària: En la seva funció com a responsable del contracte, s'encarregarà d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, el reporting, l'staffing de recursos i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS. Serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatària i l'IMSS per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.
 - Supervisor/a: Serà l'encarregat/da de supervisar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMSS.
- **Perfils IMSS:**
 - Responsable de contracte: Portarà a terme el seguiment del contracte i el model de relació contractual amb el proveïdor en la seva funció com a responsable del compliment de les condicions descrites al plec i de la gestió dels aspectes de facturació i administratius.
 - Responsable tècnic del Servei: El/la tècnic/a designat/a s'encarregarà d'assegurar 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.

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

- Coordinacions de Seguiment Directiu

Es reuniran amb caràcter trimestral. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. L'objectiu d'aquestes coordinacions seran les de supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

En formaran part:

- Directora de Programes i recursos socials bàsics de l'IMSS
- Responsable de contracte de l'IMSS
- Responsable de servei de l'IMSS
- Coordinador/a del contracte de l'adjudicatària
- Altres assistents requerits (a petició)

Les coordinacions del Seguiment Directiu inclouran el seguiments apartats:

- Control de l'execució del contracte
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte
- 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.

- Coordinacions de Seguiment Tècnic

Tindran una periodicitat mensual. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formaran part:

- Responsable tècnic de servei de l'IMSS

- Supervisor/a de l'adjudicatària

Les coordinacions inclouran el seguiment dels següents apartats:

- Revisió de les incidències en curs
- Revisió del compliment dels estàndards de qualitat.
- Validació i acceptació dels serveis realitzats
- Validació i aprovació de l'emissió de la factura corresponent als treballs realitzats
- Revisió dels menús i pla de dinamització
- Resolució dels conflictes que hagin sorgit
- Incidències i reclamacions i resolució de les mateixes
- Totes aquelles altres que quedin atribuïdes en el present plec.
- La documentació a treballar a la reunió de seguiment, caldrà que sigui enviada amb una antelació mínima de 72 hores hàbils de la reunió.

El/la tècnic/a designat/a, revisarà l'actuació de l'adjudicatària i li seran facilitades les dades que pugui precisar respecte a la prestació d'aquests serveis. L'adjudicatària presentarà a la coordinació en format paper els indicadors que hauran d'englobar dades suficients per elaborar un informe d'activitat.

L'adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

11.2. Coordinació a nivell de territori

L'adjudicatària a través del professional que consideri adient (supervisor/a o integrador/a) mantindrà informat, per mitjà del correu electrònic:

- A les direccions dels Centres de Serveis Socials on estiguin ubicats els espais-menjador, tant dels canvis en el funcionament ordinari del servei que es pugui produir com de les incidències i la resolució de les mateixes que s'hagin pogut donar en relació a les persones usuàries de les quals en són referents. Aquestes incidències hauran de quedar recollides diàriament a l'aplicació informàtica MENJADORS.
- Als tècnics/ques de districte on estiguin ubicats els espais menjador de qualsevol canvi de funcionament i/o incidència relacionada amb la prestació del servei a l'equipament.

11.3. Coordinació amb altres serveis

L'adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada coordinació amb les persones responsables dels Casals de Gent Gran, Centres Cívics i altres equipaments on estigui ubicat l'espai- menjador.

11.4. Indicadors i informes: Quadre de Comandament

L'IMSS avaluarà el servei mitjançant un conjunt d'indicadors i informes que han de permetre fer el seguiment del contracte i valorar de les prestacions previstes en aquest plec. L'adjudicatària els implementarà i presentarà els resultats a l'IMSS per mitjans digitals abans del 5è dia hàbil a la finalització de cada període fixat (mensual o trimestral, segons es determini).

Les categories d'indicadors de servei, activitat i qualitat a les que es farà referència a l'informe mensual són les següents:

- Activitat i gestió Servei:
 - Informació bàsica de població usuària i ocupació del servei

- Organització del servei i dels equips professionals adscrits: l'adjudicatària enviarà un informe sobre la seva gestió dels recursos humans, amb el màxim de detall, segons la plantilla facilitada per l'IMSS a l'inici del contracte.

A l'inici del Contracte i sempre que es produeixi algun canvi l'adjudicatària lliurarà:

- Llistat de treballadors per espai-menjador del lot
- Condicions contractuals
- Nombre d'hores de dedicació i horari

- Relacionats amb el programa de dinamització definit en aquest PPTP

- Valoració:

- Valoració de l'atenció directa i valoració sobre les activitats del programa de dinamització de les persones usuàries.

La descripció específica dels indicadors, les formes de càlcul i l'estructura dels informes, així com la seva periodicitat, s'establiran amb l'adjudicatària del contracte.

D'altra banda es lliuraran a l'IMSS els resultats de valoració de satisfacció que es facin a les persones usuàries sobre les activitats que es realitzen i sobre l'atenció rebuda, anàlisi de les queixes i suggeriments, així com propostes de millora per esmenar-les o implementar-les, i també propostes extretes de les comissions de persones usuàries, entre d'altres.

Igualment, cada any i abans del 15 de febrer, l'adjudicatària presentarà a l'IMSS els resultats, la revisió, la concreció i actualització el pla de formació, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 9 del PPTP.

L'adjudicatària, presentarà cada any, i abans del 15 de febrer de l'any següent, una Memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, nombre i perfil, serveis que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que l'adjudicatària ha disposat per a la seva atenció. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat a l'adjudicatària, segons les indicacions de l'IMSS, i es presentarà en format paper i en format digital.

Informació que s'ha de transmetre a l'IMSS de forma immediata

Totes les incidències greus que afectin el correcte funcionament del servei i/o que requereixin de l'actuació de serveis aliens a l'adjudicatària, així com les incidències que hagin afectat greument a les persones usuàries, seran comunicades de manera immediata a l'IMSS d'acord amb el *Protocol d'actuació d'incidències del servei*, que serà lliurat a l'adjudicatària a l'inici del contracte.

CLÀUSULA 12. 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 seu 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 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. 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 efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els 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.

L'adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Barcelona, a data de la signatura

Glòria Navarro Latorre

Cap de Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics.