

PLEC DE CLAUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS RESERVAT PER A LA GESTIÓ DEL SERVEI DEL MAGATZEM D'ALIMENTS SOLIDARIS DE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec té per objecte definir les prescripcions tècniques particulars que han de regir la prestació del servei de gestió del Magatzem d'Aliments Solidaris de l'Ajuntament de Tàrrrega, en endavant MAS.

La prestació comprèn com a mínim:

- La gestió operativa i la coordinació ordinària del servei.
- La recepció, el recompte o pesatge, la classificació, el registre, l'emmagatzematge, la conservació i la distribució d'aliments i productes bàsics.
- El control d'estocs, dates de caducitat i de consum preferent, temperatures, minves i traçabilitat.
- La recollida de donacions i excedents, en els termes establerts en aquest plec
- L'atenció i acompanyament respectuós a les persones usuàries.
- La coordinació del voluntariat, dels recaptés i les campanyes vinculades al servei
- La implantació de les actuacions de millora, el seguiment dels indicadors i l'elaboració dels informes previstos.

El servei es prestarà sota la direcció, els seguiment i el control de l'Ajuntament de Tàrrrega, mitjançant el/a tècnic/a responsable de la Regidoria d'Acció Social.

2. FINALITAT, PRINCIPIS I PERSONES DESTINATÈRIES.

2.1 Finalitat i principis del servei

El MAS és un servei de titularitat municipal adscrit l'àrea d'Acció Social. La seva finalitat és facilitar temporalment aliments i productes bàsics a persones i unitat de convivència del municipi de Tàrrrega que es trobin en situació de vulnerabilitat socioeconòmica.

La prestació s'ha de desenvolupar amb criteris d'equitat, seguretat alimentària, confidencialitat, respecte, autonomia personal, absència d'estigmatització, sostenibilitat i prevenció del malbaratament alimentari.

2.2 Persones destinatàries i derivació

Podran accedir al servei les persones o unitats de convivència prèviament valorades, acreditades i derivades pels serveis socials bàsics competents al municipi de Tàrraga. Actualment aquesta funció correspon als Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de l'Urgell.

Excepcionalment, l'Ajuntament de Tàrraga podrà autoritzar l'atenció directa i temporal de situacions d'urgència social manifesta que encara no hagin estat derivades pels serveis socials.

La derivació, l'alta, la durada de la prestació, la precocitat de la recollida, les incidències de caràcter social i la baixa del servei, corresponen als serveis socials competents, llevat de les situacions excepcionals que autoritzi expressament l'Ajuntament de Tàrraga.

L'entitat adjudicatària

no podrà modificar les prescripcions socials, denegar unilateralment l'atenció ni alterar els criteris d'accés. Haurà de comunicar immediatament a la persona responsable municipal qualsevol incidència que pugui afectar l'atenció, la convivència o la seguretat.

3 . CONFIGURACIÓ I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

3.1 Ubicació i espais

El MAS s'ubica actualment al carrer dels Bombers, 7 de Tàrraga, en un local de titularitat municipal. El local disposa d'un espai de magatzem i d'un espai diferenciat per al repartiment i l'atenció a les persones usuàries.

A l'inici del contracte es formalitzarà un inventari dels espais, instal·lacions, equips, claus i altres mitjans municipals posats a disposició del servei.

3.2 Origen dels aliments i productes

Els aliments i productes bàsics podran provenir de:

- Programes públics d'ajuda alimentària del Banc d'Aliments
- Donacions de comerços, empreses, entitats i particulars
- Campanyes de recollida i recaptés
- Compres municipals destinades a cobrir mancances d'estoc
- Altres vies prèviament autoritzades per l'Ajuntament de Tàrraga.

3.3 Model de distribució

La distribució es farà amb cita prèvia, i d'acord amb la prescripció dels serveis socials. Amb caràcter ordinari, cada persona o unitat familiar de convivència

recollirà els aliments amb precocitat quinzenal, sens perjudici que la prescripció social estableix una freqüència diferent.

L'entitat adjudicatària organitzarà, com a mínim, una sessió de repartiment setmanal, o les que siguin necessàries segons calendari aprovat per l'Ajuntament. Per tant, la freqüència de les sessions del servei i la periodicitat assignada a cada unitat de convivència són conceptes diferents.

El model actual de distribució es basa en l'assignació de lots segons el nombre de membres de la unitat de convivència. L'oferta de productes s'haurà de configurar de manera equitativa, tenint en compte l'estoc disponible, les dates de consum, els criteris nutricionals i les indicacions municipals. Qualsevol canvi substancial del model de distribució haurà de ser aprovat per l'Ajuntament.

3.4 Sistema informàtic de gestió

La gestió integral del servei es farà mitjançant l'aplicació municipal disponible en cada moment, actualment eQualiment. L'aplicació permet gestionar la derivació, la prescripció, les cites, els repartiments, els estocs, les dates de consum, les incidències i les estadístiques.

Cada persona autoritzada disposarà d'un usuari individual i d'un rol ajustat a les seves funcions. No es podran compartir contrasenyes. L'Ajuntament assumirà el cost de llicència i manteniment de l'aplicació i determinarà els perfils d'accés.

3.5 Recollida i transport

L'entitat adjudicatària efectuarà les recollides ordinàries als establiments col·laboradors, de dilluns a divendres i segons la programació vigent, així com les donacions puntuals que li siguin encomanades i que es puguin transportar amb el vehicle adscrit al servei.

L'entitat adjudicatària, ha de disposar com a mínim d'un vehicle, que compleixi normativa, i que destinarà a aquestes recollides. Les persones encarregades de la conducció d'aquest vehicle han de disposar del carnet adient pel tipus de vehicle que utilitzaran.

L'Ajuntament s'encarregarà, amb caràcter ordinari, de la recollida setmanal al Banc d'Aliments de Lleida i del transport de càrregues que, pel seu volum o característiques, no es puguin efectuar amb el vehicle de l'entitat adjudicatària, sens perjudici dels ajustos operatius que s'acordin.

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els objectius del servei són:

1. Garantir un suport alimentari temporal, regular, equitatiu i digne a les persones i unitats de convivència derivades per Serveis Socials Bàsics.
2. Lluitar contra el malbaratament alimentari i promoure l'aprofitament d'aliments.
3. Introduir millores a l'espai que ocupa el servei per aconseguir un entorn més acollidor i normalitzat

4. Continuar amb el pla integral de gestió de residus establert, procedents de l'empaquetatge dels proveïdors i la tria de productes que fa al mateix servei.
5. Fomentar sinergies amb altres entitats del territori

Per aquesta nova licitació es plantegen 6 nous objectius per tal de dignificar i millorar el servei:

1. Millorar l'experiència de les persones usuàries i reduir el temps d'espera, preservant la confidencialitat i evitant l'estigmatització.
2. Afavorir una oferta alimentària més saludable i equilibrada, amb presència regular de producte fresc, proteïna saludable, llegums i, quan sigui possible, productes adaptats a necessitats específiques acreditades.
3. Prevenir el desproveïment mitjançant una gestió anticipada d'estocs, alertes, previsions de compra i planificació estacional.
4. Reforçar la seguretat alimentària, la cadena de fred, la higiene, la traçabilitat, la protecció de dades, la prevenció de riscos.
5. Consolidar una xarxa local estable i de proveïment solidari i un model organitzat de voluntariat.
6. Garantir un pla de formació per a tots els treballadors i voluntaris del servei i mecanismes de supervisió.

5. DIRECCIÓ, COORDINACIÓ I ACOLLIDA

5.1 Direcció i interlocució

La direcció del servei correspon a l'Ajuntament de Tàrraga. L'entitat adjudicatària designarà una persona coordinadora estable, que actuarà com a interlocutora ordinària amb la persona responsable municipal, i assumirà la coordinació general del magatzem.

Es farà com a mínim, una reunió mensual de seguiment i una reunió trimestral d'avaluació. L'Ajuntament podrà convocar reunions addicionals quan hi hagi incidències, campanyes, pics de demanda o actuacions de millora que ho requereixin.

5.2 Acollida de noves persones usuàries

L'Ajuntament informarà les persones derivades sobre l'accés al recurs i les condicions generals de la prestació. L'entitat adjudicatària explicarà el funcionament pràctic del servei, el sistema de cites, les normes de convivència els productes disponibles i els canals de comunicació d'incidències.

6. PERSONAL MÍNIM I FORMACIÓ

L'entitat adjudicatària haurà de garantir en tot moment el personal suficient per executar el servei i cobrir absències, vacances, campanyes i increments puntuals. La dotació mínima funcional serà la següent:

- Una persona coordinadora del servei i responsable operativa del magatzem, amb experiència acreditable en la gestió de serveis social,

logístics o comunitaris, capacitat d'organització i competències en eines digitals de gestió.

- Com a mínim, una persona assignada a la logística i les recollides, amb permís de conducció adequat per al vehicle adscrit al servei.
- Durant les sessions de preparació i repartiment, com a mínim cinc persones de suport per a la tria de productes, la preparació de lots, la col·locació, l'acompanyament a les persones usuàries, l'emmagatzematge, l'ordre i la neteja.

La participació de persones voluntàries podrà complimentar el servei, però no eximirà l'entitat adjudicatària de garantir la dotació mínima exigida ni la continuïtat de les funcions essencials.

Tot el personal haurà de rebre formació inicial, abans d'assumir les funcions, i formació d'actualització com a mínim anual en higiene i seguretat alimentària, protecció de dades, prevenció de riscos laborals, atenció respectuosa, gestió d'incidències i procediments del servei.

Al principi del contracte, l'entitat adjudicatària, presentarà l'organigrama, la distribució, de funcions les dedicacions, els sistema de substitucions, el pla de formació i els mecanismes de supervisió.

7.PRESTACIONS TÈCNIQUES DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA

7.1 Coordinació i planificació

- Aplicar les directrius municipals i coordinar calendaris, repartiments, compres, recollides, personal, voluntariat i incidències.
- Planificar les càrregues de treball, els torns i els reforços necessaris per garantir la continuïtat del servei.
- Assistir a les reunions de seguiment, aportar la informació requerida i executar les mesures correctores validades per l'Ajuntament.

7.2 Recepció emmagatzematge, estocs i seguretat alimentària

- Rebre els productes, pesar-los o recomptar-los, registrar-ne la procedència, classificar-los, ubicar-los i conservar-los adequadament.
- Registrar les entrades i sortides, els moviments d'estoc, les temperatures, les incidències i les minves en els terminis establerts.
- Controlar les dates de caducitat i de consum preferent, prioritzant la sortida dels productes amb data més pròxima i retirant els productes no aptes.
- Fer inventaris periòdics, establir alertes, detectar riscos de desproveïment i proposar amb antelació les compres o reposicions necessàries.
- Garantir la higiene, la traçabilitat i el manteniment de la cadena de fred en la recepció el transport l'emmagatzematge i el repartiment.
- Comunicar immediatament qualsevol risc sanitari, ruptura de la cadena de fred o incidència que pugui comprometre la seguretat dels productes.

7.3 Preparació i repartiment

- Preparar l'oferta e els lots de cada sessió d'acord amb la prescripció social, l'estoc, les dates de consum. Els criteris nutricionals i les indicacions municipals.
- Preparar l'espai, comprovar les cites, ordenar el fluxos d'atenció i garantir un tracte respectuós, equitatiu i confidencial.
- Registrar els repartiment i el nombre de persones ateses, així com les absències i incidències del servei.
- Preparar lots d'urgència i efectuar repartiments a domicili només en casos excepcionals, amb mobilitat reduïda acreditada i a petició expressa de l'Ajuntament.

7.4 Recollida, transport i campanyes

- Fer les recollides ordinàries als establiments col·laboradors i les donacions puntuals assignades.
- Utilitzar un mitjà de transport adequat als productes i complir les condicions de seguretat, higiene i conservació aplicades.
- Planificar i executar els recaptos i les campanyes, inclòs el Gran Recapte, amb previsió de personal i voluntariat, instruccions, logística, recompte, classificació, transport i informe final.
- Revisar periòdicament les rutes i freqüències per reduir desplaçaments innecessaris i millorar l'eficiència logística.

7.5 Voluntariat, xarxa local i sensibilització

- Definir els perfils de voluntariat, el procés d'acollida, els compromisos, la formació, els torns, la supervisió, el reconeixement i la gestió d'incidències.
- Treballar en xarxa amb entitats i establiments del territori per mantenir i ampliar les col·laboracions vinculades al proveïment solidari.
- Col·laborar en activitats de sensibilització o tallers relacionats amb alimentació saludable, aprofitament, malbaratament i autonomia personal, quan siguin aprovats per l'Ajuntament.

7.6 Orde, neteja, residus i conservació dels espais

- Mantenir l'ordre i la neteja ordinària del magatzem i de l'espai de repartiment.
- Segregar correctament els residus, registrar les minves i afavorir la reutilització de caixes i envasos quan sigui possible i segura.
- Comprovar l'estat aparent dels equips i comunicar immediatament les avaries, deficiències o necessitats de manteniment.
- No efectuar obres, reparacions ni redistribucions que alterin les instal·lacions sense autorització municipal prèvia.

7.7 Informació, accessos i confidencialitat

- Mantenir actualitzats els registres i posar-los a disposició de l'Ajuntament
- Comunicar per escrit les persones que tindran accés al sistema informàtic o claus del centre, la funció assignada i qualsevol alta, baixa o canvi.
- Custodiar adequadament les claus, contrasenyes, documents i altres elements d'accés, i impedir-ne l'ús per persones no autoritzades.
- Tractar únicament les dades personals necessàries per prestar el servei, seguir les instruccions municipals i preservar-ne la confidencialitat.
- Comunicar immediatament qualsevol pèrdua de dades, accés indegut o incident de seguretat, i col·laborar en les actuacions de contenció i resolució.

7.8 Continuitat, controls i millora

- Garantir la continuïtat del servei mitjançant substitucions i mesures de contingència davant absències o incidències previsibles.
- Permetre les inspeccions, verificacions i auditories municipals relacionades amb l'execució tècnica del contracte.
- Implantar les actuacions de millora del punt 9 i elaborar els informes del punt 10.
- Preparar, al final del contracte, la documentació, els inventaris, els registres i el traspàs necessari per assegurar la continuïtat del servei.

8. MITJANS I FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT

Correspon a l'ajuntament de Tàrraga:

- Dirigir el servei, designar la persona responsable municipal, aprovar els calendaris, i validar els protocols, informes.
- Posar a disposició el local, els espais i els mitjans municipals inventariats, així com assumir els subministraments d'electricitat i aigua, l'alarma, l'assegurança de l'immoble, el control de plagues i el manteniment estructural i d'instal·lacions.
- Facilitar l'accés a l'aplicació informàtica de gestió i assumir-ne els cost de llicència i manteniment.
- Fer-se càrrec de la recollida setmanal al Banc d'Aliments de Lleida i del transport de les càrregues que no es puguin assumir amb el vehicle adscrit per l'entitat contractista.
- Comprar aliments i productes bàsics quan les donacions o existències no siguin suficients, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries.
- Facilitar un telèfon i una adreça de correu del servei, gestionar la comunicació institucional i determinar les pautes d'ús de la imatge i dels canals municipals.
- Coordinar la relació amb els serveis socials competents i amb les altres àrees municipals implicades, i intervenir en les incidències socials o de convivència que ho requereixin.

- Aprovar la documentació i els protocols operatius per l'entitat adjudicatària i gestionar la documentació administrativa o legal que correspongui al titular del servei.
- Facilitar la informació sobre els riscos propis del centre i establir els mitjans de coordinació d'activitats empresarials. L'entitat adjudicatària mantindrà, en tot cas, les obligacions preventives respecte del seu personal.
- Fer el seguiment del contracte, requerir la informació necessària i verificar el compliment de les prescripcions tècniques.

9. PLA DE MILLORA I CALENDARITZACIÓ

Les actuacions següents tenen caràcter mínim. Els terminis es computaran des de la data d'inici efectiu del contracte. L'Ajuntament podrà ajustar-ne la seqüència per causes justificades, sense alterar els objectius essencials ni reduir les obligacions de l'entitat adjudicatària.

Cada actuació haurà de tenir una persona responsable, un termini d'execució verificable i, quan correspongui, l'aprovació municipal.

Termini	Actuació principal	Resultat o evidència mínima
2026	-Diagnosi inicial: inventari físic i digital, revisió dels circuit d'atenció, logística, cadena de fred, residus i xarxa de proveïment	Informe de diagnosi: inventari validat ; pla de treball prioritzat.
2027	-Disseny de pla de formació. -Estratègies per reduir esperes -Pla de prevenció de desproveïment, definició d'estocs mínims, planificació de compres i donacions	-Pla de formació personal i voluntariat formats. -Comparativa de temps d'espera -Estocs mínims, previsió trimestral de necessitats
2028	-Implantació del model estable de gestió de voluntariat, perfils i acollida, compromisos, formació, torns, supervisió i reconeixement	-Pla de voluntariat. Fitxes de rol, registre de formació, sistema de cobertura de torns i incidències.

2029	Pla de sostenibilitat, prevenció i segregació de residus, reutilització de caixes i envasos, reducció de minves i campanya interna de bones pràctiques	Pla ambiental, punts de segregació, registre de minves, material de sensibilització, primer balanç ambiental.
2029	Avaluació interna del servei mitjançant enquestes a persones usuàries, voluntariat, establiments col·laboradors i serveis municipals. Elaboració de pla corrector	Informe d'avaluació, resultats de satisfacció, pla de mesures correctores amb responsable i terminis.
2030	Preparació del tancament i del traspàs, documentació de processos, inventari, estat d'estocs, incidències obertes, relació de col·laboracions i pla de continuïtat	Dossier de traspàs, inventari actualitzat, manual operatiu final, proposta de continuïtat.
Setembre – Octubre 2030	Avaluació final conjunta, lliurament de documentació, retorn de claus i accessos i tancament ordenat del contracte.	Memòria final validada, relació d'obligacions pendents, si n'hi ha, acta de traspàs.

10.SEGUIMENT, INDICADORS I INFORMES

10.1 Sistema d'indicadors

El seguiment es basarà en indicadors quantitatius i qualitatius. Durant el tres primers mesos s'establirà la línia base, les fonts de dades i la metodologia de càlcul. Quan no hi hagi dades històriques fiables, el primer trimestre servirà de període de referència.

Àmbit	Indicador mínim	Periodicitat	Valor objectiu
Atenció	Temps mitjà d'espera i percentatge de cites ateses dins la franja prevista.	Mensual	Reducció mínima del 25% del temps mitjà respecte a la línia de base: seguiment de l'evolució del percentatge de cites.

Estoc	Nombre de ruptures d'estoc de productes bàsics	Mensual	Reducció mínima del 30% respecte de la línia de base
Minves evitables	Quilograms de producte rebut que esdevé minva evitable sobre el total de quilograms rebuts	Mensual	Inferior al 2% excepte causes justificades
Producte fresc	Percentatge de sessions de repartiment amb oferta de producte fresc	Mensual	Com a mínim el 85%
Recollides	Percentatge de recollides ordinàries realitzades Segons la programació	Mensual	Igual o superior al 95%
Voluntariat	Percentatge de voluntariat actiu amb acollida i formació	Trimestral	100%
Satisfacció	Valoració mitjana de les persones usuàries	Anual	Igual o superior a 7,5 sobre 10
Xarxa local	Nombre d'acords o col·laboracions actives	Trimestral	Increment mínim del 20% respecte a la línia de base
Sostenibilitat	Quilograms recuperats i percentatge de segregació correcta de residus	Trimestral	Millora anual del valor de referència
Incidències	Percentatge d'incidències greus comunicades dins el termini establert segons protocol	Mensual	100%
Pla de millora	Percentatge d'actuacions del calendari executades dins del termini	Trimestral	Com a mínim el 90%.

10.2 Informes mínims

- Informe mensual operatiu: activitat, persones i unitat ateses, repartiments, estoc, compres proposades, recollides , temperatures, minves, incidències i mesures immediates.
- Informe trimestral de seguiment: evolució dels indicador, execució del pla de millora, voluntariat, xarxa de col·laboració, sostenibilitat i accions correctores
- Memòria anual: resultats, comparació amb la línia de base, satisfacció, impacte, dificultats i pla de treball de l'any següent.