



PRESCRIPCIONES TECNICAS SERVICIO MUNICIPAL DE COMIDAS A DOMICILIO

1º.- CONCEPTO

El Servicio de Comida a Domicilio para Personas Mayores y Dependientes, se concibe como una Prestación Social Básica, integrada dentro de los Servicios de Atención Domiciliaria, consistente en la distribución, con carácter periódico, de la comida de medio día (almuerzo) al domicilio de los beneficiarios del término municipal de Ciudad Real, con las características y condiciones previstas en el presente Pliego. En el ámbito de prestación quedan incluidos los Anejos de este municipio.

En el caso de regímenes alimenticios especiales, se ofrecerán dietas adecuadas a las necesidades del usuario.

2º.- OBJETO

El objeto del presente pliego es la regulación de las prescripciones técnicas que han de regir el contrato entre el Ayuntamiento de Ciudad Real y la empresa adjudicataria para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio dentro del término municipal de Ciudad Real (incluyendo los anejos de La Poblachuela, Valverde y Las Casas).

3º.- DESTINATARIOS

Personas mayores de 65 años o discapacitadas, empadronadas en el municipio de Ciudad Real, que viven solas o conviven con personas de similar o mayor dependencia, con escasos apoyos familiares y que además presentan:

- Dependencia en la preparación de comidas por incapacidad motora o sensorial (deficiencia visual).
- Dificultad en el control de riesgos de accidentes.
- Necesidades nutricionales insuficientemente cubiertas.
- Condiciones de la vivienda inadecuadas para la preparación de comidas.

En cualquier caso, la indicación de la idoneidad de la prestación para cada sujeto será siempre responsabilidad municipal.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

El servicio de comidas a domicilio se presta los 365 días del año, aunque las circunstancias pueden requerir una frecuencia menor (personas que algunos días en semana garantizan su alimentación por otras vías).

4º.- OBJETIVO GENERAL

Facilitar a las personas mayores y dependientes una comida de calidad y adecuada a sus condiciones, cuando no quieren abandonar su domicilio y desean permanecer en el lugar en el que residen, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

5º.- OBJETIVOS OPERATIVOS:

- Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a las necesidades de los usuarios
- Proporcionar una dieta equilibrada
- Evitar el riesgo de accidentes domésticos en personas vulnerables
- Potenciar la autonomía personal
- Apoyar a la familia en la atención a las personas mayores y/o dependientes
- Evitar internamientos innecesarios en Centros cerrados

6º.- TECNICA DE LA COMIDA A DOMICILIO: LÍNEA FRÍA

- **Elaboración:** Menús completos, equilibrados y adaptados a las necesidades de cada usuario.
- **Envasado:** En platos resistentes al microondas, desechables y termo-sellados con un film.
- **Abatimiento de temperatura:** Para evitar que los alimentos se contaminen de bacterias y poder situar la fecha de caducidad.
- **Conservación:** En contenedores isotérmicos y en cámaras frigoríficas, evitando romper la “cadena de frío” de los alimentos hasta el momento de su consumo.
- **Reparto:** En vehículos isotérmicos debidamente homologados.
- **Calentamiento:** El usuario en su domicilio mediante un microondas, adecuado para personas mayores.

7º.- COMPOSICIÓN DE LOS MENUS

El menú diario debe incluir un primer plato, un segundo plato, una pieza de fruta del tiempo y en condiciones óptimas de maduración para su consumo o lácteos y una ración de pan.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

La dieta debe ser completa y equilibrada, tener una presentación atractiva, variada, adaptándose a las necesidades de los usuarios, a la gastronomía local y a la época del año, tratando de satisfacer los gustos y hábitos de las personas.

Los días 24 y 25 de diciembre, 1 y 6 de enero y el del cumpleaños del usuario, se distribuirá un menú especial, siempre teniendo en cuenta el menú basal del usuario.

Los menús elaborados deberán tener una rotación mínima de tres semanas con el fin de garantizar variedad y diversidad de platos.

Las empresas licitadoras deberán presentar su propuesta de Plan de Menús completo con las correspondientes derivaciones dietéticas.

Características de la dieta basal o normal

La comida de dieta basal o normal tendrá un aporte calórico de 750-900 Kcal., aporte que supone aproximadamente el 40% del volumen energético diario total, que en el caso de las personas a las que va dirigido este servicio oscila entre 1.800 y 2.400 Kcal.

Los principios inmediatos deben distribuirse de la siguiente manera:

Proteínas 15-20% del valor calórico

Grasas 30-35% del valor calórico*

Hidratos de carbono 50-55% del valor calórico

(*) Cuando el porcentaje de grasa sea superior al 30%, debe ser a expensas de aumentar fundamentalmente la grasa monoinsaturada, seguida de la poliinsaturada. Las grasas saturadas representarán siempre menos del 10% de las grasas totales.

Las cantidades mínimas por ración serán:

ALIMENTOS	1 ración equivale a (pesos en crudo)
Legumbres	70-80 gr.
Arroz	70-80 gr.
Pasta	70-80 gr.
Patatas	200-250gr
Pan	40-60 gr.
Carne roja	125-150 gr.
Carne blanca	150-175 gr.
Huevos	2 u.
Pescado	150-175 gr.
Lácteos:	



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Leche	200-250 gr.
Yogur	125 ml.
Requesón-queso fresco	80-125 gr.
Queso semicurado/fiambre	40-60 gr.
Verduras y hortalizas	150-175 gr.
Frutas	150- 200 gr.
Grasas:	
Aceite oliva/girasol	20 mil
Mantequilla/ margarina	10 gr.

Las entidades que liciten deberán presentar un manual de dietas que deberá incluir, tanto la información relativa a los platos (mediante fichas técnicas de elaboración y fichas dietéticas), como la descripción detallada de cada una de las dietas (mediante un código de dietas), especificando el nombre, las indicaciones, los objetivos y las características de las mismas.

Las fichas de los platos deben recoger la información relativa al modo de elaborar un plato y a su composición dietética, y en ella se debe especificar:

- Nombre del plato
- Ingredientes o componentes del plato
- Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
- Calibración dietética del plato
- Otros datos de interés

Además, el manual deberá incluir un código de dietas que recogerá la descripción detallada de cada una de ellas. En este apartado se incluirán los siguientes puntos:

- Nombre de la dieta.
- Indicaciones: relación de patologías a las que se puede aplicar la dieta.
- Objetivos: se especifican los resultados que se quieren conseguir al pautar la dieta.
- Características: fórmula dietética, características físicas, características químicas, alimentos de la dieta (alimentos permitidos, alimentos a evitar y técnicas culinarias recomendadas)

La entidad licitadora propondrá en su proyecto las siguientes dietas:

- Dieta normal
- Dieta hipocalórica
- Dieta hiposódica



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

- Dieta diabética
- Dieta para celíacos
- Dieta sin lactosa

Todas ellas, a su vez, podrán presentarse para:

- Dieta de fácil masticación
- Dieta triturada

La idoneidad de la aplicación de una u otra dieta deberá determinarse por prescripción médica, que será requerida a la persona solicitante, junto con el resto de documentación a presentar en los servicios sociales municipales. Se exceptúa de este requisito la dieta normal, siempre y cuando no sea triturada.

Calidad de los productos

Todas las materias primas y los productos servidos por la entidad que resulte adjudicataria tendrán que estar sujetos a la normativa legal y en particular al Código Alimentario Español.

Los proveedores de las materias primas y los productos han de estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose la entidad adjudicataria de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

El licitador deberá presentar en su Memoria la descripción de cada materia prima utilizada, su calidad, tipo de envase, unidad de medida, marca o marcas, así como todos aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español y la normativa complementaria. Además, deberán indicarse los procesos de selección, conservación y manipulación de las materias primas que garanticen el mantenimiento de las temperaturas y demás condiciones adecuadas a cada producto, de forma que permitan su perfecta y características organolépticas. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

Los productos envasados deberán cumplir lo dispuesto en el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios y la normativa para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

Garantía de la calidad higiénico-sanitaria

- 1.- La empresa adjudicataria deberá cumplir con las normas de seguridad alimentaria que sean de aplicación y se le exige la realización periódica de control por empresa especializada externa. El Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario copia autenticada de cada uno de los mencionados informes de control.
- 2.- El adjudicatario estará obligado al desarrollo, aplicación y mantenimiento de un procedimiento permanente de autocontrol sanitario basado en los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) que incluye planes de prerequisites de higiene y trazabilidad conforme a la normativa vigente.
- 3.- La empresa adjudicataria guardará muestras testigo de cada plato servido durante un mínimo de cuatro días. Se valorará la certificación del sistema de gestión de la calidad.
- 4.- La empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de poner en conocimiento de manera inmediata, al Ayuntamiento de Ciudad Real, cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio del usuario.
- 5.- Para la cobertura de las posibles responsabilidades resultantes de la actividad (intoxicaciones alimentarias o situaciones análogas), la empresa que resulte adjudicataria aportará, con anterioridad a la adjudicación, póliza y recibo de un seguro de responsabilidad civil y de intoxicación alimentaria que incluya como riesgo asegurable la actividad de elaboración y suministro de comidas.
- 6.- Los contenedores y recipientes utilizados para el transporte y distribución de las comidas serán de materiales autorizados y se mantendrán en todo momento en un adecuado estado de limpieza y desinfección.
- 7.- Los envases que contengan las comidas serán de materiales autorizados, su cierre será estanco, serán de un solo uso y no podrán ser reutilizables.

8º.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al Ayuntamiento la dirección del Servicio Público de Comida a Domicilio y de las prestaciones contratadas, que ejercerá a través de la organización de sus Servicios Sociales. Esta potestad incluye entre otras las siguientes facultades:

- a) Determinación de las personas beneficiarias del servicio: los usuarios (altas y bajas).
- b) Cuantificación económica de la aportación de cada beneficiario, de acuerdo con los porcentajes que marca la ordenanza Municipal de Regulación del Precio Público del Servicio de Comida a Domicilio.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

c) Las modificaciones que sean precisas introducir en cada caso, para garantizar el mejor funcionamiento del Servicio y sin perjuicio de aquellas que sean necesarias por motivos de interés público.

ALTA EN EL SERVICIO

1.- La Concejalía de Acción Social determinará el alta en el Servicio de los usuarios y establecerá los canales de comunicación de las Órdenes de Alta por los medios electrónicos y telemáticos más adecuados. Para casos excepcionales se utilizará cualquier medio por el que pueda quedar constancia de la Orden.

En la mencionada Orden de Alta se determinará, al menos, lo siguiente:

- Persona que será usuaria: datos de identificación.
- Número de menús semanales
- La participación en el coste del servicio.
- Información relativa al tipo de dieta

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ciudad Real pondrán en conocimiento de la entidad los aspectos, actitudes o informaciones que sean relevantes al caso

2.- El plazo de inicio de la prestación del Servicio por la Entidad Contratante, no será superior a 10 días naturales a partir del recibo de la orden de alta.

3.- En los casos de extrema urgencia dictaminados por los técnicos de los Servicios Sociales, el Servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 48 horas posteriores.

INICIO DE LA PRESTACION

1.- Con carácter previo al comienzo de la prestación, personal de la empresa, debidamente identificado, visitará al usuario para confirmar datos relativos a la dieta, comprobación del funcionamiento de frigorífico y microondas, así como informales de todas las características del servicio (días de reparto, horarios, instrucciones para manipular los alimentos servidos.....).

2.- La entidad adjudicataria entregará al usuario un documento con los datos de la empresa y los teléfonos de contacto

3.- La empresa deberá comunicar al usuario la fecha del primer día de reparto, así como la hora de entrega en el domicilio.

4.- El horario de entrega de las comidas en los domicilios de los usuarios será de 9:00 de la mañana a 14:30. El reparto se realizará dos veces en semana (lunes y jueves). El contratista comunicará a cada usuario la hora aproximada, dentro de la franja horaria anteriormente citada, en la que se entregará el almuerzo.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

DESARROLLO DEL PROGRAMA

- 1.- La Entidad adjudicataria del Servicio asumirá todas las órdenes que este Ayuntamiento emita.
- 2.- La Entidad adjudicataria nombrará y dará las órdenes a su personal al objeto de cubrir las prestaciones que se determinen.
- 3.- Para una correcta coordinación del Servicio, la Entidad asignará un Coordinador/a, que a su vez sea el representante con quien se entenderá el Ayuntamiento, en orden a la debida prestación del Servicio. Este coordinador deberá disponer preferentemente de la Diplomatura Universitaria en Trabajo Social.
- 4.- La coordinación se realizará mediante reuniones periódicas entre técnicos municipales de los servicios sociales y personal de la entidad. El responsable en esta materia de Servicios Sociales determinará la frecuencia de las reuniones que mantendrán, que como mínimo será de una vez al mes, para facilitar la adecuada prestación del servicio.
- 5.- El inicio de la prestación del servicio se comunicará a la empresa por el técnico responsable del servicio en la Concejalía, y éste a su vez notificará al Ayuntamiento: la fecha efectiva del inicio del Servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la comunicación
- 6.- Iniciada la prestación, la entidad justificará ésta mediante el control de firmas establecido por los Servicios Sociales Municipales.
- 7.- Los técnicos municipales confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados.
- 8.- Dadas las características de la población beneficiaria, es indispensable que el Servicio se preste en un clima de confianza y seriedad que van más allá de la mera ejecución mecánica de la prestación. Esto requiere que la relación Ayuntamiento - Entidad – Usuario, sea fluida y con continuidad.
- 9.- La entidad adjudicataria facilitará, tanto a los usuarios como a los Servicios Sociales municipales, una hoja con el menú mensual.
- 10.- El repartidor/a deberá depositar las barquetas en el frigorífico, revisar la temperatura del mismo y retirar la comida caducada, así como supervisar que las personas usuarias están haciendo un uso adecuado de las comidas.
- 13.- Todas estas situaciones (alta, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja), además de comunicarlas a los Servicios Sociales Municipales, deberán ser grabadas por parte de la entidad en los sistemas informáticos de la empresa, de forma que queden reflejadas en el histórico del usuario afectado y puedan ser consultadas siempre que sea oportuno y sirvan de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de los usuarios, entre otras.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

MODIFICACIÓN, AUSENCIA DOMICILIARIA, SUSPENSIÓN TEMPORAL, REINICIO Y BAJA EN EL SERVICIO

1.- Cualquier modificación o incidencia que afecte al servicio prestado al usuario deberá ser puesto en conocimiento de los Servicios Sociales Municipales. (Número de menús, tipo de dieta, ausencia, mal estado microondas.....etc.)

2.- Cualquier modificación deberá ser ratificada por los Servicios Sociales.

3.- En caso de ausencia temporal en el domicilio, la entrega se podrá efectuar en el domicilio fijado a tal efecto por el propio usuario, que en todo caso, será un domicilio próximo o contiguo al domicilio del usuario. En caso, que no se pudiera efectuar la entrega en éste segundo domicilio, el contratista no tendrá obligación de efectuar la entrega, cuestión que pondrá en conocimiento de los Servicios Sociales Municipales para averiguar el motivo de la ausencia, hechas las averiguaciones de la causa de su ausencia, el coste de la comida no entregada si éste causara baja definitiva correrá por cuenta del Ayuntamiento, de no causar baja definitiva la comida no servida se facturará de la manera habitual. No obstante se pondrá en marcha protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias (que se definirá en el proyecto técnico que se presente).

4.- En el caso de que el usuario avise de su ausencia domiciliaria en las 48 horas anteriores al reparto, el contratista no efectuará la entrega y tendrá derecho a la facturación de un menú. Si se avisara en día festivo se contabilizará las 48 horas a partir del primer día laborable. Si se avisara con una antelación superior a 48 horas con respecto al día de reparto, sin contabilizar días festivos, la empresa no efectuará la entrega ni facturará menú alguno.

5.- En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la empresa su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento de los Servicios Sociales municipales dicha situación, mediante los medios que éste establezca. El Ayuntamiento de Ciudad Real será el responsable de ordenar la baja a la empresa. Si el aviso se produce en las 48 horas anteriores al reparto, se procederá como en el apartado 4, se procederá igual que se indica en el apartado 4 si una antelación superior a 48 horas.

6.- La suspensión temporal del Servicio tendrá una duración máxima de tres meses consecutivos. En el caso de que se comunique directamente a la empresa ésta deberá poner en conocimiento de los Servicios Sociales municipales dicha situación. En la facturación mensual se detallarán las personas usuarias que están en esta situación.

7.- El reinicio tras una suspensión temporal se producirá en el plazo máximo de 7 días naturales, salvo en el caso de que el usuario haya avisado con antelación la fecha de la baja temporal y la de reinicio, pasando la empresa a programar éste en la fecha que haya indicado



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

el usuario del servicio. En los casos que se valoren como urgentes, el reinicio se efectuará en 48 horas.

MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

Medios Materiales:

- La entidad que resulte adjudicataria dispondrá de unidades logísticas de elaboración de comidas con anterioridad a la fecha de presentación de ofertas, que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente y así deberán acreditarlo mediante los documentos justificativos que necesariamente habrán de incluir referencias a los sistemas de producción, los volúmenes que se producen, y los sistema de control implantados en dichas instalaciones.
- Contará con instalaciones y medios materiales necesarios en Ciudad Real para la correcta prestación del Servicio.
- Realizará el transporte de la comida para su distribución a los domicilios de los usuarios en vehículos frigoríficos adecuados para mantener la cadena de frío, conforme a la normativa vigente al respecto. - Tendrá el número suficiente de vehículos que garantice el reparto del suministro en el tiempo y lugar previstos. Además, en su exterior, aparecerá el logotipo del Ayuntamiento de Ciudad Real, de acuerdo a las disposiciones que determine el Ayuntamiento en relación a imagen corporativa.
- Dispondrá de medios técnicos como equipo informático, software y terminales telefónicos para una adecuada gestión del servicio.

Medios Personales:

- La entidad adjudicataria dispondrá de personal suficiente y con acreditada cualificación para atender el servicio objeto de este contrato.
- Deberá garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio para poder cubrir las incidencias diarias que puedan derivarse.
- Deberá asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal. En cualquier caso, se acreditará el cumplimiento de la legislación y convenio colectivo laboral de aplicación al servicio, vigente en cada momento.
- En el caso de personas con discapacidad, el puesto de trabajo debe estar convenientemente adaptado y contar con los apoyos necesarios para su correcto desempeño.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

- El personal al servicio de la entidad deberá presentarse en el domicilio del usuario convenientemente uniformado conforme a la imagen corporativa municipal y con la correspondiente documentación acreditativa, que se exhibirá en lugar visible.

Deberá disponer al menos de los siguientes profesionales:

DIRECTOR/A DEL SERVICIO

Máximo responsable del servicio y de la coordinación general, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato. Deberá asegurar que la prestación del Servicio de Comidas a Domicilio se garantice conforme a lo establecido en el presente pliego, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.

Deberá disponer de estudios universitarios o equivalente.

COORDINADOR/A

Deberá disponer de la Diplomatura Universitaria en Trabajo Social. En caso de no tener dicha titulación oficial, el coordinador/a deberá acreditar, al menos, tres años de experiencia en coordinación en programas de Comida a Domicilio, además de disponer del título de Bachillerato, de FP2 o equivalente homologado.

FUNCIONES DE COORDINACION

- Dirigir las actuaciones y controlar el correcto desarrollo de la actividad.
- Realizar la llamada de contacto con el usuario.
- Realizar primera visita a domicilio, previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar visitas de seguimiento del caso.
- Coordinación con otros servicios que inciden en el usuario atendido, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención del usuario.
- Informar a los responsables municipales de la marcha del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Ciudad Real dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada usuario y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Dar aviso al responsable municipal de cualquier incidencia o alteración que pueda observar en el estado del usuario.
- Realización de informes técnicos que detallen el desarrollo del servicio, así como la valoración de éste siempre que el Ayuntamiento lo precise.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

- Informar y asesorar a los usuarios en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.
- Emisión de una memoria anual del Servicio

REPARTIDOR/A

Es una categoría polivalente cuyas tareas a realizar, de forma general, son las siguientes:

- Reparto de la comida, llevándola a los domicilios de los usuarios.
- Adiestrar al usuario, o a la persona responsable de la preparación de las comidas, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Disponer las barquetas en el frigorífico, retirar las comidas caducadas y revisar la temperatura del frigorífico.
- Informar y asesorar a los usuarios en aquellas cuestiones y dudas que expresen respecto al servicio.
- Informar a los coordinadores sobre todas aquellas incidencias surgidas en los domicilios de los usuarios, así como en el desempeño de su labor

9.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Además de las indicaciones establecidas en el presente pliego técnico, son obligaciones de la entidad adjudicataria, las siguientes:

- Entrega periódica en el domicilio de los usuarios de comidas preparadas, con las garantías higiénicas que contempla la legislación vigente, cubriendo las necesidades de toda la semana (incluidos festivos), en su caso, durante el periodo en que se hallen de alta en el servicio.
- Instruir al usuario o a la persona responsable, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos; informar y asesorar al usuario sobre el adecuado manejo del microondas y de las correctas prácticas de higiene y manipulación de los alimentos que se sirvan.
- La distribución de los menús se realizará en vehículos isotérmicos, donde se almacenarán las barquetas individuales de cada usuario. Cada una de estas barquetas contendrá los menús correspondientes, que vendrán acompañados de una relación de los mismos. El diseño y etiquetado de las barquetas deberán permitir diferenciar entre distintos tipos de dietas, día de la semana al que se destina cada menú y entre primeros y segundos platos; de este modo, se persigue evitar que, en domicilios con dos o más comensales, que consumen diferentes tipos de dietas, se produzcan confusiones. Además, las etiquetas



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

deberán estar escritas con un tamaño de letra tal que permita la lectura a personas con pérdida de agudeza visual.

- Entrega a todos los usuarios de un menú de emergencia junto a las indicaciones de cómo y cuándo debe ser utilizado. La entidad adjudicataria deberá revisar periódicamente la necesidad de reponerlo o cambiarlo cuando éste haya caducado.
- Realización y entrega de folletos informativos acerca de la conservación y calentamiento de los menús, en los que conste un teléfono de la entidad adjudicataria para resolución de incidencias.
- Comunicación al usuario, con antelación mínima de 24 horas, de algún cambio en el horario o en los días establecidos para la entrega.
- La frecuencia de entrega de los menús en los domicilios será de dos días en semana (lunes y jueves). Si uno de estos días coincidieran con festivo, la empresa comunicará tanto a los usuarios como a los Servicios Sociales Municipales el día que realizará la correspondiente entrega.
- El contratista deberá facilitar tanto a los Servicios Sociales Municipales como a los adscritos a la Administración, el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspecciones, a la documentación que afecta al servicio y a la aplicación informática utilizada para la gestión del servicio, con el fin de poder auditar el mismo.
- Comunicar los cambios que se produzcan en el personal encargado del reparto. Cuando dichos cambios sean previstos con suficiente antelación (tales como vacaciones o bajas laborales previstas), el repartidor entrante deberá acompañar al repartidor saliente en sus repartos con el fin de ser presentado a los usuarios.
- Asegurar la identificación adecuada del personal que acude a los domicilios y evitar excesivos cambios del mismo.
- El adjudicatario tendrá que efectuar el cobro de la aportación económica que corresponda a cada usuario, previa aplicación por parte de los Servicios Sociales Municipales, de la Ordenanza fiscal vigente en cada momento.
- Presentar mensualmente al Ayuntamiento de Ciudad Real la facturación correspondiente a las comidas entregadas, adjuntando documento en donde se relacione los usuarios atendidos con indicación de los menús servidos y la correspondiente aportación económica.
- La empresa adjudicataria deberá tener en su poder justificante de las entregas diarias de comida, las cuales podrán ser requeridas por el Ayuntamiento en cualquier momento.
- Con periodicidad anual, la empresa deberá hacer una encuesta de satisfacción remitiendo al Ayuntamiento los resultados obtenidos.
- Entregar factura mensual informada al usuario.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

- Elaborar y remitir la memoria anual del servicio, en la forma y por el medio que determine el Ayuntamiento de Ciudad Real. La memoria deberá estar a disposición del Ayuntamiento antes del día 31 de enero del año siguiente al de la evaluación. En caso de finalización del contrato en cualquier otra fecha, deberá estar disponible en los quince días posteriores a la fecha de finalización del mismo.
- Comprobar si todas las personas usuarias del servicio disponen de microondas adecuado para la preparación de las comidas en caso contrario, informará a los Servicios Sociales.
- Revisar el estado y la capacidad del frigorífico, para analizar si está adaptado a las necesidades del servicio. Si no fuera adecuado o no hubiera ninguno en el domicilio lo comunicará a los Servicios Sociales.
- Garantizar que los usuarios del programa son correctamente instruidos en su funcionamiento y hará un seguimiento, según el protocolo que realizará al efecto.
- Informar puntualmente y por escrito de todas las incidencias del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de los alimentos.
- Dar cumplimiento a todos los compromisos, propuestas y obligaciones incluidos en el presente documento de prescripciones técnicas y en las mejoras ofertadas en el momento de la licitación.

10.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS

La empresa adjudicataria y el personal de su servicio en la prestación del contrato, en su calidad de encargados de tratamientos de datos personales por cuenta del organismo contratante, tal y como se define en el art.3.g de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley, están obligados al cumplimiento de estas disposiciones, así como de todas las que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Conforme a ello, los datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, que pueda obtener la empresa adjudicataria por considerarlos necesarios para la correcta prestación del servicio, deberán ser tratados en forma que establece la legislación vigente sobre protección de datos, no pudiéndolos aplicar a ningún otro fin distinto que no sea la correcta prestación del servicio, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.



AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio, y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Una vez terminada la relación contractual regulada en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá destruir los datos o devolverlos al Ayuntamiento de Ciudad Real, al igual que cualquier soporte en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

11º.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto que se destina para la contratación de este servicio es de 201.252,80 €, siendo el importe del IVA 8.050,11 €, lo que hace un total de 209.302,91 €

El precio máximo por menú será de 6,04 € más 0,24 Euros correspondiente al I.V.A., que hace un total de 6,28 Euros. . En ningún caso, el precio total del contrato podrá superar el importe consignado en el párrafo anterior.

12º.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de DIECISIETE MESES, desde la fecha de formalización del contrato.

El presente Pliego Técnico se ha elaborado teniendo en cuenta las previsiones que recogen los artículos 123 a 126 de la LCSP.

Ciudad Real, 23 de Enero de 2020