



Contractació

PLEC
DE
CLÀUSULES
TÈCNIQUES
PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT**

Nº Expedient: 20220290

Descripció

Contracte del Servei d'Àpats a Domicili de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona amb incorporació de mesures de contractació pública sostenible.

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE	4
CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS	4
• 2.1. DEFINICIÓ	4
• 2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	4
• 2.3. OBJECTIUS	5
CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES.....	5
CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	6
• 4.1. COBERTURA DEL SERVEI	6
• 4.2. HORARI DELS LLIURAMENTS.....	6
CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	6
• 5.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI ÀPATS A DOMICILI	6
• 5.2. DURADA.....	7
• 5.3. COBERTURA I FREQUÈNCIA DEL REPARTIMENT	7
• 5.4. URGÈNCIA	7
• 5.5. INTERRUPTIONS TEMPORALS DEL SERVEI	7
• 5.6. BAIXA DEL SERVEI	8
• 5.7. PROCEDIMENT D'ALTA	8
• 5.8. VISITES SUCCESSIVES	9
• 5.9. PACTE DE PRESTACIÓ DE SERVEI	10
• 5.10. SISTEMA DE VERIFICACIÓ DE SUBMINISTRAMENT (CODI QR/RFID-BCN)	10
• 5.11. DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES	11
• 5.12. FACTURACIÓ DELS SERVEIS	11
CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS	12
• 6.1. QUALITAT I ORIGEN DELS ALIMENTS	13
• 6.2. CARACTERÍSTIQUES DE LA DIETA BASAL O NORMAL.....	14
• 6.3. ESTRUCTURA DELS MENÚS	14
• 6.4. FREQUÈNCIA SETMANAL DELS PRODUCTES ALIMENTARIS	15
• 6.5. QUANTITATS MÍNIMES PER RACIÓ	15
• 6.6. TIPUS DE DIETES.....	16
• 6.7. QUADRE DE MENÚ MENSUAL I MANUAL DE DIETES	16
CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS	19
• 7.1. COORDINACIÓ A NIVELL DE TERRITORI.....	19
• 7.2. COORDINACIÓ A NIVELL DE CIUTAT.....	19
• 7.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DOMICILIARIS	19
CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS	20
• 8.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI	20
• 8.2. INFORMACIÓ	20
• 8.3. PRIVACITAT	20
• 8.4. CESSIÓ DE CLAUS.....	20
• 8.5. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	21
CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS	22
• 9.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL.....	22
• 9.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	22
• 9.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS	23



• 9.4. PLA D'IGUALTAT.....	23
• 9.5. UNIFORMITAT	23
• 9.6. IDENTIFICACIÓ	23
• 9.7. REQUERIMENTS DE RECURSOS HUMANS I ESTRUCTURA	23
• 9.8. FORMACIÓ DEL PERSONAL	25
CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.....	26
• 10.1. VEHICLES.....	26
• 10.2. MICROONES.....	26
• 10.3. TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES	26
• 10.4. CORREU ELECTRÒNIC	27
• 10.5. APLICACIÓ INFORMÀTICA.....	27
• 10.6. DISPOSITIUS MÒBILS PER ALS TREBALLADORS/ES.....	28
CLÀUSULA 11. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	28
• 11.1. SEGURETAT EN L'ÚS DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ	28
• 11.2. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	32
• 11.3. CAUSES ESPECÍFIQUES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE PER PROTECCIÓ DE DADES	33
CLÀUSULA 12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	34
• 12.1. CONTROL INTEGRAL DEL NIVELL DE COMPLIMENT I QUALITAT DEL SERVEI	34
CLÀUSULA 13. PREUS PÚBLICS	36
CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DE L' ADJUDICATÀRIA.....	36
CLÀUSULA 15. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL	ERROR! NO S'HA DEFINIT EL MARCADOR.
CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....	36
ANNEX I - MODEL DEL PACTE DE PRESTACIÓ DE SERVEI	37
ANNEX II- MODEL DEL PACTE CESSIÓ DE CLAUS	39
ANNEX III- VOLUMETRIA	40



CLÀUSULA 1. OBJECTE

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Àpats a Domicili, consistent en la provisió, elaboració, preparació i distribució social d'àpats saludables a domicili per a persones grans. És un recurs temporal subjecte a un pla de treball revisable pels professionals de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS d'ara endavant). Formen part d'aquest Equip, el Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP), els Serveis d'Intervenció Social (SIS) i els Centres de Serveis Socials (CSS) de Barcelona.

El Servei d'Àpats a Domicili es presta els 365 dies de l'any. Durant el 2022, la mitjana d'àpats mensuals servits ha estat de 65.773. Les volumetries mensuals consten a l'Annex III.

L'adjudicatària haurà de preparar i lliurar al domicili, amb la freqüència que determinin els prescriptors, àpats equilibrats i saludables en adequades condicions d'higiene, i haurà de comprovar les condicions de netedat, ordre o qualsevol situació personal que alerti d'un empitjorament de la situació de la persona usuària, per tal de traslladar l'avís als professionals referents del cas. Així mateix l'adjudicatària haurà de subministrar microones a les persones usuàries que ho necessitin.

Les tècniques de producció i distribució d'aliments que utilitzarà l'empresa adjudicatària serà la línia freda.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS

2.1. Definició

Els serveis socials bàsics són el primer nivell d'atenció a les persones per part dels serveis socials municipals de Barcelona. Atenen la ciutadania de manera personalitzada i estan integrats per un conjunt d'accions coordinades que busquen millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

L'objecte principal és, d'acord amb l'establert a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, promoure els mecanismes per conèixer persones, famílies i grups socials, i per fer prevenció i intervencions, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. En el marc de l'atenció social bàsica, també s'hi inclou la cobertura de necessitats bàsiques com l'alimentació.

D'acord amb l'article 17 de la citada Llei, el catàleg de serveis socials bàsics i els programes d'atenció domiciliària de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (IMSS) ofereixen la prestació del Servei d'Àpats a domicili a la ciutat de Barcelona, que forma part de la Cartera de Serveis d'Atenció Domiciliària i que és l'objecte d'aquest contracte.

2.2. Principis bàsics del servei

El Servei d'Àpats a Domicili de l'Institut Municipals de Serveis Socials (IMSS d'ara endavant) es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte, la igualtat i la dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.



- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- Foment del manteniment i la millora de l'**autonomia** de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones millorar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- La **participació** de les persones usuàries i del seu entorn cuidador en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona, tenint en compte la prescripció mèdica envers la dieta.
- **Reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

2.3. Objectius

L'objectiu bàsic és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de les persones usuàries, essent objectius específics:

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones grans que viuen soles i en situació de vulnerabilitat.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.

CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES

Els professionals dels EBAS son els responsables de la prescripció del servei. Es defineix com a prescripció l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del servei a prestar i es realitza, sempre, mitjançant l'aplicació SAD-BCN o en qualsevol cas la que l'IMSS determini.

Com a norma general, per tal de ser persona usuària del servei cal accomplir la totalitat dels següents requeriments:

- Tenir 65 o més anys.
- Estar empadronat o viure a la ciutat de Barcelona
- Estar en situació de fragilitat i risc social conseqüència de l'edat o de tenir una discapacitat o dependència, que incapacita per realitzar la compra i preparació dels aliments.
- Viure sol o conviure amb persones d'anàlogues condicions, i no tenir cap suport social o familiar que supervisi la cobertura de la necessitat bàsica d'una alimentació equilibrada.
- No reunir requisits per a ser persona usuària del servei d'àpats en companyia.
- Conservar un estat cognitiu intacte o lleument deteriorat que permeti la recepció i escalf dels àpats.
- Acceptar el compromís de fer un bon ús del servei i del menjar.
- Que la renda de la unitat familiar no superi 2,5 vegades l'IPREM.



CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de:

- Preparar i l'elaborar els àpats corresponents als diferents tipus de dietes definides per l'IMSS, per a totes les persones usuàries identificades pels EBAS,
- Realitzar el transport dels àpats al domicili de la persona usuària segons la prescripció,
- Dipositar els àpats a la nevera de la persona usuària,
- Efectuar el control de les condicions òptimes de conservació dels aliments en els domicilis,
- Retirar el menjar sobrant i realitzar el reciclatge dels envasos, si s'escau,
- Supervisar les condicions de netedat, ordre o qualsevol situació personal que alerti d'un empitjorament de la seva situació i posar-ho en coneixement del prescriptor.

La finalitat del servei és d'una banda, garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereix i la valoració que realitzen les persones referents dels EBAS; i de l'altra, alertar-los de situacions que puguin posar en risc a la persona usuària.

4.1. Cobertura del servei

L'adjudicatària garantirà la cobertura del servei els 7 dies de la setmana.

4.2. Horari dels lliuraments

El lliurament dels àpats als domicilis es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 8 i les 20 hores i els dissabtes de 8 a 15 hores. Excepcionalment, en els casos que calgui subministrar els àpats els diumenges i/o dies festius, el repartiment es realitzarà dins la franja horària de 10 a 15 hores.

S'acordarà amb la persona usuària els dies i l'hora d'entrega aproximada del lliurament dels àpats, oferint una forquilla horària màxima de dues hores, que l'adjudicatària respectarà el màxim possible.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Prescripció del Servei Àpats a Domicili

La persona professional de l'EBAS és la responsable de la prescripció del servei amb l'aprovació dels directors/es dels Centres de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

Es defineix com a prescripció l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del servei a prestar i es realitza, sempre, mitjançant l'aplicació SAD-BCN. En el cas de prescriure una dieta diferent a la basal, aquesta anirà sempre acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona ha de seguir i l'existència d'intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment. La prescripció es determina a partir de la valoració del cas i especificarà, en tot cas, la freqüència i la urgència de l'inici del Servei.

L'adjudicatària disposarà d'accés a aquesta aplicació, on trobarà la informació rellevant necessària per poder prestar el servei: nom de la persona usuària, adreça, problemàtica i objectius de la intervenció, modalitat de servei, freqüència i dieta prescrita.



5.2. Temps d'estada del servei

Com a norma general, el servei es prescriurà per una durada màxima de 3 mesos i així es traslladarà a la persona usuària. Un cop registrada la petició, la Direcció de l'EBAS validarà la prescripció a l'aplicació SAD-BCN.

Passats els 3 mesos de prescripció inicial i de forma excepcional, el servei es pot prorrogar 6 mesos més. Per tal de tramitar la primera pròrroga de 3 mesos, caldrà que les direccions trametin per correu electrònic a la tècnica referent del servei la seva autorització juntament amb revisió del pla de treball i una reavaluació de la situació que constati i acrediti que la situació de risc no ha desaparegut.

Cada mes les direccions dels Centres rebran el llistat de les persones usuàries amb serveis prestats des de fa més de 3 mesos per tal que facin una valoració dels que cal que siguin prorrogats.

La segona pròrroga excepcional de 3 mesos, anirà acompanyada d'una reavaluació de la situació i l'autorització de la Dir. Territorial o Cap de departament.

5.3. Cobertura i freqüència del repartiment

La professional determinarà a l'aplicació SAD-BCN el nombre d'àpats (dinars i sopars) necessaris per a cada persona usuària:

- ✓ De dilluns a divendres – en aquest cas l'empresa realitzarà el repartiment 3 cops/ setmana
- ✓ De dilluns a diumenge – mínim 3 repartiments a la setmana
- ✓ Només dissabte i diumenge – 1 entrega setmanal

5.4. Urgència

Prescripció ordinària:

Per norma general les peticions d'alta al servei es tramitaran en la modalitat ordinària. En aquest cas el repartiment de l'àpat s'iniciarà abans de 5 dies naturals a partir de la validació efectuada per la Direcció de l'EBAS. L'empresa adjudicatària, en cap cas podrà activar el servei sense aquesta validació.

Prescripció d'urgència:

En casos excepcionals es podran prescriure els serveis indicant la urgència en l'inici dels repartiments. En aquests casos l'empresa haurà de fer el primer repartiment d'àpats abans de 48 hores. El/La professional, a més de fer la petició a l'aplicació SAD-BCN, haurà d'enviar un correu electrònic a l'empresa, tot indicant les dades de la persona usuària així com la dieta prescrita per a la persona.

5.5. Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar) o forçoses (hospitalització, sòcio-sanitari, ..). El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.



La persona usuària del servei, o bé la professional referent, haurà de comunicar la interrupció del servei a l'empresa adjudicatària, amb una antelació mínima de 48 hores.

En qualsevol cas, la durada màxima d'una interrupció no podrà ser superior a 2 mesos naturals. Tots els casos amb durades superiors, no justificats pels EBAS, es donaran de baixa.

5.6. Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció.
- Interrupció del servei que superi els 2 mesos de durada.
- 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.
- Decisió dels EBAS o responsable de l'IMSS en els casos següents:
 - ✓ Assoliment dels objectius previstos en cas d'actuacions temporals.
 - ✓ Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
 - ✓ Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

5.7. Procediment d'alta

Un cop mecanitzada l'alta de servei a l'aplicació **SAD-BCN**, el/la supervisor/a de l'empresa farà una visita al domicili, en data i horari prèviament acordats telefònicament amb la persona usuària.

Visita a domicili

En aquesta visita es presenta el servei i s'informarà a la persona usuària:

- Explicació i signatura del **Pacte i condicions de Prestació de Servei** (inclòs com a ANNEX I (veure clàusula 5.9)
- Signatura del document **Autorització entrega còpia claus**, si s'escau (inclòs com a ANNEX II) (veure clàusula 8.4)
- Informació respecte a la conservació i preparació dels àpats i lliurament de la Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments (veure clàusula 6.9)
- En cas que sigui necessari subministrar microones a la persona usuària del servei, s'especificaran les condicions de la cessió i l'obligació de retornar-lo quan finalitzi el servei.
- Instal·lació i explicació sobre el Codi QR/Rfid-BCN a la nevera (veure clàusula 5.10)
- Lliurament del **Quadre de menú mensual** corresponent a la seva dieta (veure clàusula 6.7)

Tots els documents s'hauran de lliurar a la persona usuària en el seu idioma de preferència (català o castellà) i hauran d'estar validats per l'IMSS. En tots ells constarà en lloc destacat i ben visible el logotip de l'IMSS.

Primer repartiment d'àpats

El repartidor que farà el servei:

- Ha de vestir amb uniforme on s'indiqui el nom de l'empresa i de l'IMSS



- S'identificarà amb la targeta corresponent.
- Informarà a la persona usuària sobre: el funcionament del servei, els dies i horari del repartiment, mètodes de conservació i preparació dels àpats pel consum.
- Validarà la dieta prescrita amb la persona usuària.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Disposarà en el frigorífic els envasos que contenen el menjar.
- Revisarà el bon funcionament de l'aparell microones.
- Ensenyarà a la persona usuària el procediment correcte per escalfar els aliments.
- Instal·larà el codi QR/RFID-BCN a la nevera, en cas que no s'hagi fet a la primera visita.
- Registrarà l'entrega com s'indica a la clàusula 5.10.

Trucada de validació inicial del servei

En els 15 dies posteriors a l'inici del servei, la persona supervisora designada per l'adjudicatària realitzarà una trucada al domicili per comprovar que aquest es desenvolupa amb normalitat. Verificarà que el menú s'adequa a allò acordat i que es compleix l'horari. També explorarà el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i resoldrà qualsevol dubte que aquesta pugui tenir. Informarà a l'IMSS de qualsevol dada rellevant.

5.8. Visites successives

En les visites que es realitzin durant el temps que el servei estigui en vigor, el repartidor haurà de:

- Registrar l'entrega dels àpats amb el sistema de control de presència.
- Retirar els menjars caducats i/o en mal estat que no siguin aptes per al consum i els envasos buits.
- Disposar a la nevera els envasos que contenen el menjar.
- Recordar a la persona usuària, si s'escau, el procediment correcte per preparar els aliments.
- Comprovar periòdicament el bon funcionament del frigorífic i el microones.
- Comprovació de les condicions de la instal·lació elèctrica
- Comprovar que tinguin el telèfon de contacte amb l'empresa en un lloc visible i accessible.
- Informar i assessorar a les persones usuàries en totes aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte al servei.
- Lliurar periòdicament el **Quadre de menú mensual** corresponent a la seva dieta.
- Valorar, fer seguiment i informar als prescriptors de la situació de la persona usuària, que haurà de tenir en compte tots aspectes que donin informació de la situació de la persona i/o de la seva llar i de les possibles situacions de risc des de la perspectiva del personal de repartiment. El registre utilitzat, la freqüència de recollida de dades i la forma de comunicació serà validat per l'IMSS. En qualsevol cas s'haurà d'alertar amb diligència als prescriptors en cas que la persona usuària no estigui seguint un bon hàbit alimentari i/o quan hi hagi un empitjorament de la seva situació.

En aquells casos que l'adjudicatària comprovi que la persona usuària no disposa de frigorífic o que no funciona o en cas de detectar que la instal·lació elèctrica de l'habitatge no reuneix les condicions òptimes per a que la persona usuària pugui utilitzar de forma segura els electrodomèstics abans mencionats, informarà en un termini màxim de 24 hores a la Direcció de l'EBAS perquè valori el cas i proporcioni solució, si s'escau.



5.9. Pacte de prestació de Servei

La signatura d'aquest document és imprescindible per a iniciar el servei. El contingut mínim, establert per l'IMSS (inclòs com a ANNEX I) inclourà, com a mínim, la següent informació:

- La identificació del personal que ha prescrit i qui li lliurarà els àpats,
- El tipus de dieta que ha de seguir la persona usuària.
- Els dies i horari del repartiment dels àpats pactats dins una forquilla horària màxima de 2 hores
- L'obligació de la persona usuària de facilitar l'accés al domicili al personal de l'empresa i de l'IMSS.
- L'autorització de la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, si s'escau
- L'obligació de comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei amb una antelació mínima de termini 48 hores.
- El telèfon de contacte i horaris d'atenció de l'empresa per a comunicar incidències,
- Informació sobre els canals i mecanismes per a formular queixa a l'IMSS.

Aquest document, correctament signat per la persona usuària i la persona supervisora de l'empresa adjudicatària, s'adjuntarà a l'expedient de la persona usuària al SAD-BCN. Un cop signat, l'empresa adjudicatària, haurà de lliurar una còpia del *Pacte de Prestació de Serveis* a la persona usuària juntament, amb el document de condicions generals del servei.

Només en els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del Pacte de Prestació de Serveis, que es signarà i adjuntarà a l'expedient de la persona usuària al SAD-BCN a posteriori.

5.10. Sistema de verificació de subministrament (Codi QR/RFID-BCN)

L'adjudicatària haurà de proveir, mantenir i verificar el correcte funcionament d'un sistema que ha de permetre identificar la persona usuària del servei, registrar la presència del repartidor dels àpats i verificar el subministrament del menjar a cada domicili.

Amb aquest objectiu, instal·larà en la porta de la nevera un codi QR/RFID-BCN o similar a tots els domicilis de les persones usuàries del servei. Cada cop que el repartidor desi el menjar a la nevera, utilitzarà el mòbil facilitat per l'empresa per escanejar el codi QR/RFID-BCN amb la finalitat d'enregistrar l'entrega dels àpats amb la següent informació:

- Codi identificador QR/RFID-BCN.
- Nom de la persona usuària.
- Data i hora en que s'ha realitzat l'entrega.
- Localització GPS on s'ha realitzat l'entrega.
- Nom del repartidor que efectua l'entrega.
- Nombre de la ruta.
- Número d'àpats lliurats.
- Tipus de dieta.

Excepcionalment en aquells domicilis que per motiu de manca de cobertura no es pogués registrar l'entrega, l'adjudicatària haurà d'oferir una alternativa a aquest sistema de verificació de subministrament i consum dels àpats, tenint en compte que les dades que ha de facilitar són les mateixes que facilita el codi QR.



En cap cas aquest sistema de registre i de verificació de subministrament ha de suposar un cost per la persona usuària.

5.11. Detecció d'incidències

Al llarg de la prestació del servei l'empresa adjudicatària pot detectar diferents situacions que poden alterar el normal funcionament del repartiment. El següent quadre resumeix quina actuació cal que realitzi el personal de l'empresa adjudicatària en cada situació:

INCIDÈNCIA	ACCIÓ A REALITZAR	COM	TERMINI
Defunció	Mecanitza baixa	Aplicació SAD-BCN	24h
Alteracions en la prestació del servei: -canvis de dia de subministrament -canvis de dieta	Mecanitza canvis	Aplicació SAD-BCN	48h
Alteracions substancials: -usuària demana canvi de freqüència de repartiment -increment o disminució de nombre d'àpats.	Informa a professional EBAS per a que aprovin el canvi	Aplicació SAD-BCN	24h
Absència No obre porta (puntual)	Mecanitza interrupció Trucada a la persona usuària i/o contacte per aclarir si és una incidència o una interrupció. Informa a professional EBAS Informa a referent IMSS	Aplicació SAD-BCN Correu electrònic Llistat setmanal	24h
Renúncia al servei	Mecanitza interrupció Informa a professional EBAS Informa a referent IMSS	Aplicació SAD-BCN Correu electrònic Llistat setmanal	24h
No permet entrada a domicili	Informa a professional EBAS Informa a referent IMSS	Correu electrònic Llistat setmanal	24h
No funciona nevera o microones			
Detecció de situació de risc social: persona usuària no menja, dèficit higiene personal o de l'habitatge, sense llum o aigua,...			
Situació de risc imminent	Avís a 061, GU, CUESB		immediat

L'empresa adjudicatària tindrà una actitud proactiva per a determinar si estem davant d'una incidència puntual o es tracta d'una interrupció del servei, posant-se en contacte amb el prescriptor i/o persona de contacte de la persona usuària. Setmanalment l'adjudicatària farà arribar al responsable del servei de l'IMSS per correu electrònic el llistat incidències en el repartiment.

5.12. Facturació dels serveis

La facturació es realitzarà mensualment. Segons l'especificat al Plec de clàusules administratives particulars, el preu es retribuirà per àpat servit.

El nombre d'àpats (dinars i sopars) servits vindrà determinat per les anotacions introduïdes a l'aplicació SAD-BCN, que identificarà a la persona usuària i la freqüència de repartiment. Quan el servei s'interrompi



en el temps i la forma establerta (interrupció amb avís), l'adjudicatària no facturarà a l'IMSS els àpats inclosos en el període que duri aquesta circumstància.

En els casos d'incompliment de l'obligació de comunicar la interrupció del servei abans de 48h de l'inici de la interrupció, l'empresa adjudicatària podrà facturar a l'IMSS segons la freqüència de subministrament:

- En el cas de serveis de 5 i 7 dies i 3 transports – Es facturaran 4 àpats si la persona usuària disposa del servei de dinar o sopar. I 8 àpats si la persona usuària té el servei de dinar i sopar (el primer dia d'absència i el segon dia que és faci entrega dels àpats).
- En el cas de serveis de caps de setmana i 1 transport – Es facturaran els àpats corresponents al lliurament del cap de setmana d'absència.

Davant d'aquestes situacions l'empresa adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb l'EBAS de referència el més aviat possible per informar de la situació d'interrupció.

El volum facturable inclou: Total dinars i sopars + total dinars i sopars "interromputs" no avisats en temps i forma segons els criteris anteriors.

CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

L'adjudicatària serà la responsable de confeccionar i presentar els menús a l'IMSS. Per planificar-los, valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents. Disposarà d'una persona amb formació específica i titulació acreditada en nutrició i dietètica, que facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries que se li demanin en relació amb la prestació del servei.

Els menús de les persones usuàries hauran d'acomplir els següents requisits:

- Ser complets i equilibrats. Els nutrients han de cobrir les recomanacions alimentàries diàries en la proporció adequada.
- Els àpats han de tenir una presentació atractiva i estar convenientment elaborats i condimentats.
- Caldrà que tinguin una rotació mínima de 5 setmanes.
- Estar basats en els guisats tradicionals i adaptats a l'època de l'any. Com a mínim s'oferiran 2 tipus de menú segons fred/calor, a meitat o final del mes de maig (menús de primavera/estiu) i a finals d'octubre (menús de tardor/hivern).

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents plats tradicionals per marcar la celebració de les festes segons el calendari de festius marcats per la Generalitat de Catalunya i les festes locals de Barcelona.

En el cas que es puguin produir incidències que afectin al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'adjudicatària substituirà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir



l'àpat en condicions òptimes. L'adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.

6.1. Qualitat i origen dels aliments

L'adjudicatària haurà d'elaborar dietes saludables incorporant els productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries. Els menús proposats s'elaboraran preferentment amb ingredients frescos i de temporada i es procurarà la diversitat alimentària, variant tant els productes triats de cada grup d'aliments com les receptes i tipus de cocccions per elaborar els aliments.

Totes les fruites, verdures i hortalisses hauran de ser fresques i de temporada, sempre que es compleixin els requisits bàsics de cuina per a la seva correcta manipulació. Per tal de garantir una alimentació de qualitat i variada la freqüència de consum de fruita fresca haurà de ser de 5 cops per setmana per àpat, amb un percentatge aproximat del 10/14. Pel que fa la verdura haurà de ser de 3 sobre 7 per àpat, no sent exclusivament fresc, ja que podrà ser verdura congelada, o conserva. Per tant, la fruita hauria de ser entre el 50% o 75%, coincidint amb la taula 6.4 d'aquest Plec.

Grups d'aliments fonamentals que s'hauran d'utilitzar:

- **Verdures i hortalisses fresques i de temporada:** Enciam, brots verds, tomàquet, cogombre, ceba, pastanaga, porro, mongeta verda, espinac, bleda, espàrrec, coliflor, col, col de Brussel·les, albergínia, pebrot, carxofa, xampinyó, carbassó, carbassa, etc.
- **Llegums:** Llentia, cigró, fesol, mongeta seca, pèsol,...
- **Tubercles:** patata
- **Llets i derivats:** iogurt, formatge, postres làctics,...
- **Cereals i derivats:** farina, gra, arròs, pasta,...
- **Peix i Marisc:** Rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà fresc, salmó fresc, sardina, abadejo, sèpia, calamar, musclo, gamba, escamarlà... **Queden exclosos la perca, el panga, la caella i la tilapia.**
- **Ous**
- **Carns:** Pollastre, vedella, xai, porc, conill i gall d'indi.
- **Fruita fresca de temporada:** Meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, pruna, cirera, pera, poma, plàtan, albercoc, nectarina, etc.
- **Fruita seca i llavors oleaginoses**
- **Olis i greixos**

Grups superflus:

- **Sucres i derivats:** sucre, mel, melmelada, xocolata,...
- **Cafès, infusions.**

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. La conservació i emmagatzematge de les matèries primeres s'efectuarà complint la normativa vigent.

L'adjudicatària presentarà una **Memòria de matèries primeres**, amb una periodicitat mensual en la que indiqui la descripció de tots els ingredients utilitzats, la seva qualitat, detall de procedència, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com tots aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic



vigent, en especial el Codi Alimentari Espanyol i la normativa complementària. Així mateix, garantirà un adient nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels queviures i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En tot cas, els queviures seran de qualitat extra o primera. L'IMSS pot requerir a l'adjudicatària la presentació de les factures de compra per tal de fer les comprovacions pertinents.

6.2. Característiques de la dieta basal o normal

Prenent com a referència l'estudi publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, *L'alimentació en la gent gran- Materials didàctics del pla director de formació*, les necessitats energètiques de les persones grans es troben entorn a les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones. El dinar ha de suposar una aportació de fins el 35% de calories respecte al total diari, en canvi el sopar ha d'aportar el 25%. Aquesta recomanació servirà de referència per a la definició dels plats que compondran cada àpat. 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 mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10% (potenciant els de la família omega-3 - El consum de colesterol ha de ser inferior a 300mg/dia
Proteïnes	18-20% del valor calòric diari	Cal que el 60% sigui d'alt valor biològic, a través de productes d'origen animal, com carn, peix, ous o mitjançant combinacions d'origen vegetal.

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

6.3. Estructura dels menús

La composició dels àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona usuària, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial, avalada amb informe mèdic.

La composició dels àpats de la dieta basal seran:

- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, patates, verdures i hortalisses cuites.
- **Segon plat:** Compostat per carn, peix o ous, amb guarnició.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada o làctics. Caldrà servir la fruita tallada 2 dies a la setmana. En alguns casos s'haurà d'ampliar a tots els dies que rebin el servei.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Sal, oli d'oliva i vinagre per amanir els plats en format mono dosi.



- Es subministrarà setmanalment 1 litre de llet, cafè, té o infusions.
- En casos excepcionals, a petició del prescriptor es servirà aigua envasada.

L'adjudicatària establirà en la composició dels menús una diferència marcada entre els productes utilitzats en el dinar i el sopar, així com en la seva elaboració.

6.4. Freqüència setmanal dels productes alimentaris

Les freqüències de consum d'aliments en la programació de les persones usuàries del servei variarà depenent de la cobertura de prescripció de servei que es faci:

GRUPS D'ALIMENTS	5 DIES	7 DIES
PRIMERS PLATS		
Arròs	1	1
Llegums	1	2
Pasta	1	1
Hortalisses i verdures	2	3
SEGONS PLATS		
Carns	3	3
Peixos	1	2
Ous	1	2
GUARNICIONS		
Verdures (cuïta o fresca), hortalisses, arròs, pasta, patates	5	7
POSTRES		
Fruïta fresca i de temporada	4	5
Làctics o derivats	1	2

En qualsevol cas, es seguiran les instruccions vigents aplicables als serveis d'alimentació de l'IMSS.

6.5. Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a: (pes en cru)
Llegums	60 - 80 gr.
Pasta i arròs	60 - 80 gr.
Patates	150 - 200 gr.
Pa	40 - 60 gr.
Hortalisses per entrant	100 – 150 gr.
Verdures i hortalisses	200 - 300 gr.
Fruïta fresca (calibratge mínim de 24 o diàmetres majors)	150 - 200 gr.
Llet	200 - 250 ml.
logurt	125gr.
Formatge ratllat	15 – 25 gr.
Carns i aus	100 – 125gr.
Peix	125 – 150 gr.
Ous	80 – 100 gr
Proteïna d'origen vegetal (tofu, seitan, tempeh.....)	100 – 150gr.



Oli d'oliva	10 ml.
Mantega	10 gr.
Fruits secs	10 – 20 gr.

Els ingredients i gramatges podrà ser modificat, 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.

6.6. Tipus de dietes

L'adjudicatària haurà de garantir la distribució de diferents tipus de dieta degudament supervisades per donar resposta a les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries segons requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

L'adjudicatària haurà de proveir els menús corresponents a les següents dietes:

- Basal o normal
- Hiposòdica
- Hipocalòrica
- Hipercalòrica
- Per a diabètics
- Colesterol- Dislipèmia
- Astringent
- Protecció gàstrica
- Vegetariana
- Per motius culturals/religiosos (ex. halal)
- Al·lèrgia-intolerància

Les dietes diferents a la basal, cultural o vegetariana es prescriuran sempre en base a un informe mèdic que requerirà a la persona usuària el professional referent de Serveis Socials Bàsics. Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense justificació. L'adjudicatària haurà de confeccionar altres modalitats de dieta no recollides en el llistat, sempre que hi hagi un informe mèdic que ho avaluï.

Totes elles, a la vegada, oferiran tres textures:

- Textura normal
- Fàcil masticació
- Triturada

Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, l'adjudicatària ho comunicarà prèviament a l'IMSS. Els canvis no afectaran mai a la qualitat dels productes, ni al nombre de racions, ni a la quantitat de les mateixes.

6.7. Quadre de menú mensual i Manual de dietes

Abans del dia 15 del mes anterior, l'adjudicatària haurà de remetre a l'IMSS el *Quadre de menús mensual* proposats, constituït pel calendari dels àpats corresponents als menús de totes les dietes del mes següent.



Un cop validats per l'IMSS, es distribuirà a cada persona usuària el quadre del menú corresponent segons la seva dieta.

Alhora, l'adjudicatària haurà de presentar mensualment i signat per un nutricionista el **Manual de dietes**, que haurà d'incloure:

A) FITXA D'ELABORACIÓ DELS PLATS: ha de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat i 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, etc.
- Altres dades d'interès.

B) FITXA DIETÈTICA: presenta l'anàlisi nutricional del plat i ha d'incloure les següents dades:

- Calibratge del plat.
- Comparació de l'aportació calòrica 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).

6.8. Envasos

Els àpats s'han de servir envasats i etiquetats amb les dades requerides segons normativa. Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús. No poden ser reutilitzables. La seva provisió és responsabilitat de l'empresa adjudicatària i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació per mantenir les propietats i d'higiene dels aliments. S'utilitzaran envasos adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica, òptims per al seu emmagatzematge al frigorífic i aptes per a escalfar al microones. Caldrà que la presentació de les barquetes del dinar i del sopar es diferenciïn clarament.

Cal que en l'etiqueta estigui clarament identificada l'empresa encarregada de l'elaboració, el nom del producte, la data d'elaboració, la data màxima de consum i la temperatura de conservació. La lletra utilitzada haurà de ser prou gran per tal que permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudesa visual.

Per minimitzar l'impacte mediambiental caldrà seguir la normativa vigent oferint a les persones usuàries la possibilitat de retirada dels envasos buits per al seu oportú reciclatge.



6.9. Garantia higiènica-sanitària

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de prerequisits 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 a l'adjudicatària la realització periòdica dels controls oportuns i realitzar els informes corresponents que haurà de lliurar a l'IMSS. L'adjudicatària haurà d'entregar els Plans d'autocontrol d'elaboració i transport, certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora de la cuina, número de registre sanitari, empresa de control de menús testimoni i resta de documentació necessària per complir la normativa higiènica sanitària d'alimentació.

L'adjudicatària ha de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat – siguin elaborats o no en cuina pròpia – que emana principalment del Reglament (CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i el Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.

Els productes envasats han de complir el que disposa el Reglament (UE) núm. 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre la informació alimentària al consumidor.

L'adjudicatària s'obliga a comunicar de manera immediata a l'IMSS, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitària que detecti tant en els seus espais com en el domicili de la persona usuària. L'IMSS es reserva el dret a exigir la retirada dels productes que no reuneixin les degudes condicions.

L'adjudicatària haurà d'elaborar una **Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments** destinada a les persones usuàries del servei. La informació continguda haurà d'estar en català i castellà, i ha de seguir els requeriments especificats a la Clàusula 15. El document haurà de contenir com a mínim la següent informació:

- Informació general del servei
- Us del microones i taula de temps per a l'escalf dels diferents plats
- Consells senzills sobre nutrició
- Bones pràctiques d'higiene i neteja en la manipulació dels aliments i el moment de l'àpat

L'IMSS 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.

6.10. Preparació dels àpats de modalitat de la línia freda

La preparació dels àpats ha de ser en base a la modalitat de línia freda refrigerada. Per tant, cal assegurar l'abatiment de la temperatura dels plats cuinats fins a 4°C en un màxim de 90 minuts. Tan mateix, el producte final sempre haurà d'anar convenientment envasat per garantir la seva vida útil.



CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

7.1. Coordinació a nivell de territori

L'eina bàsica de comunicació entre l'adjudicatària i els EBAS per a la gestió de les altes i baixes d'usuàries és l'aplicació informàtica SAD-BCN. Això no obstant, l'adjudicatària haurà de donar d'alta un correu electrònic genèric amb el que els professionals dels EBAS enviaran peticions urgents o demanaran informació relativa a les persones usuàries, segons es detalla a la clàusula 10.4.

7.2. Coordinació a nivell de ciutat

L'adjudicatària es coordinarà amb el responsable designat per l'IMSS per fer un seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que calgui. També ho farà per assegurar el compliment dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostària. L'adjudicatària farà un seguiment permanent del funcionament del servei, per tal de resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona. Mantindrà informat sempre al responsable del contracte, sigui telefònicament o per correu electrònic.

El representant de l'adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'IMSS i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació del servei.

Amb una freqüència no superior a un mes, es mantindrà una reunió amb el responsable designat per l'IMSS amb l'objectiu de comentar tots aquells aspectes importants de seguiment del contracte:

- Seguiment del contracte i del quadre de comandament
- Canvis en els menús
- Novetats normatives
- Resolució d'incidències de caràcter general
- Donar instruccions sobre l'evolució del servei
- Seguiment tractament de queixes i incidències
- Coordinació amb EBAS

De totes les reunions mantingudes l'adjudicatària aixecarà acta i l'enviarà a l'IMSS abans de 7 dies hàbils, per a la seva validació. En cas necessari, tant l'adjudicatària com l'IMSS poden convocar les reunions necessàries per tractar temes puntuals.

7.3. Coordinació amb altres serveis domiciliaris

L'adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada coordinació amb els diferents serveis que integren la Cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'Ajuntament. Principalment, és important assegurar l'adequada coordinació amb el Servei d'Atenció Personal i Neteja de la Llar, el Servei de Teleassistència i el Programa d'Adaptació Funcional de la Llar per a persones grans.

L'IMSS facilitarà, si s'escau, a l'adjudicatària la informació necessària sobre la xarxa de serveis municipals d'atenció domiciliària en els quals està donada d'alta la persona usuària.



CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

8.1. Prestació del servei

L'adjudicatària prestarà el servei a aquelles persones designades pels EBAS de l'IMSS, que a tots els efectes seran considerades persones usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS (Clàusula 2). Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'adjudicatària haurà d'informar, a través dels canals de comunicació establerts, les incidències que tinguin lloc durant la prestació. Queda prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

8.2. Informació

Les persones usuàries seran informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents, d'acord amb els terminis definits a la clàusula 5.11.

La persona usuària i el seu entorn familiar i/o cuidador serà informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

8.3. Privacitat

Restà prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària si aquesta no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona usuària o pel seu representant legal.

8.4. Cessió de claus

L'adjudicatària podrà custodiar claus de l'entrada de l'edifici quan aquest no compti amb porter automàtic, per a facilitar el servei a les persones amb dificultats de mobilitat. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de la persona usuària, a petició d'aquesta, en aquells casos que, tot i estant al domicili, la persona beneficiària tingui dificultats auditiv-visuals i/o greus dificultats de mobilitat per anar a obrir la porta.

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'adjudicatària, amb la conformitat del referent municipal i en els termes previstos en els protocols aprovats per l'IMSS, segons el model que figura a l'ANNEX II. La cessió de claus haurà de figurar en el Pacte de Prestació del servei. L'autorització haurà de ser per escrit i signada, i indicarà les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.



L'adjudicatària serà responsable de la correcta custòdia, emmagatzematge, protecció i transport de les claus. Caldrà que incorpori els mecanismes de control adients per a la seva codificació, identificació i accés.

També serà la seva responsabilitat la gestió del retorn d'aquestes claus, en cas de baixa del servei o per decisió de la persona usuària. Quan es produeixi la finalització del servei, l'adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o persona que va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi un document de devolució de les claus que es farà arribar a la Direcció de l'EBAS.

8.5. Queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària informará a la persona usuària i als integrants de la seva 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 i suggeriments.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 7 dies hàbils o en un termini de 24-48h per aquelles urgents.

La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària i en cas de seguir en desacord, acompanyarà a la persona usuària a adreçar-se a l'IMSS, pels canals establerts.

L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (nom i cognoms de la persona, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre. Durant l'execució del contracte, es pot requerir a l'adjudicatària que tant les queixes com l'argumentari de resposta es mecanitzin directament en el sistema IRIS o el que l'IMSS determini.

Totes les queixes que arribin a l'IMSS a través del sistema IRIS o altres canals seran reenviades a l'adjudicatària per a que doni resposta en un termini inferior a 7 dies hàbils

L'adjudicatària informará del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'IMSS tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats. L'adjudicatària gravarà totes les trucades ateses i haurà de facilitar els àudios a requeriment de l'IMSS. Haurà d'advertir a la persona usuària d'aquest fet, segons el que marca la norma vigent.

Són considerades queixes i/o reclamacions ordinàries aquelles que impliquen incidències amb la gestió del servei, que no afecten a la seguretat de la persona i/o treballador, sempre i quan no siguin reiterades per les persones usuàries. L'adjudicatària disposarà de 7 dies hàbils per donar resposta segons els canals definits per l'IMSS.

A tal exemple, i entre altres, es consideren reclamacions ordinàries:

- Canvis d'horaris en les entregues



- Repartiment que si s'efectua, però que es fa fora de la franja horària pactada
- Relació amb el personal repartidor.

Són considerades queixes i/o reclamacions greus o reiterades aquelles que afecten la seguretat de la persona usuària i/o dels treballadors. S'hauran de posar en coneixement de l'IMSS de manera immediata i tindran un termini de resposta d'entre 24-48h.

- Referents a l'adequació de la dieta segons els requeriments mèdics de la persona usuària
- Higiene i salubritat de la presència i qualitat dels àpats.
- Queixes o reclamacions reiterades

CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS

9.1. Obligacions de caràcter general

L'adjudicatària disposarà del personal suficient 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. Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida al plec de clàusules administratives particulars, 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 resta degudament assabentat de l'obligació que té de complir amb tot allò disposat a la legislació laboral en tots els seus aspectes i de complir durant tot el temps de l'execució del contracte les normes i condicions que fixa el conveni col·lectiu aplicable.

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. 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.

Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora en el servei, l'adjudicatària facilitarà al repartidor/a substitut les dades de les persones usuàries i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'IMSS.



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 (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 i 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 característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

9.4. Pla d'igualtat

L'adjudicatària ha de disposar del Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març.

9.5. Uniformitat

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 per desenvolupar la feina. En cap cas podran utilitzar roba de carrer, sent aquest motiu de sanció a l'adjudicatària. La uniformitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.

9.6. Identificació

Tot el personal de l'adjudicatària, 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 i hi haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

9.7. Requeriments de recursos humans i estructura

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 la persona treballadora té la formació, habilitats i actituds adequades pel lloc de treball que ocupa.

A més del personal de cuina, que elaborarà, envasarà els plats i s'encarregarà de mantenir en estat òptim els estris i les instal·lacions, l'adjudicatària disposarà de:

- Una persona Responsable del Servei assignada a jornada completa

Serà la responsable del servei i de la coordinació general, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.

Ha d'assegurar que la prestació del servei es garantirà d'acord amb el que estableix el present Plec, mitjançant la planificació i assignació dels recursos tècnics i humans suficients per complir els objectius previstos. Ha de disposar d'estudis universitaris o equivalent.

- Una persona Supervisora del Servei assignada a jornada completa

Ha de disposar del títol de Batxillerat o de FP2 o equivalent homologat i haurà d'acreditar, almenys, com a mínim 1 any d'experiència en supervisió i/o coordinació de serveis de restauració col·lectiva. Les competències tècniques i actitudinals que haurà de tenir seran:



- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat de comunicació interpersonal.

Les seves funcions seran:

- Seguiment i control de la prestació integral del servei.
- Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part dels repartidors.
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Fer la primera visita al domicili de la persona usuària
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols i procediments facilitats per l'Ajuntament de Barcelona.
- Realitzar propostes sobre canvis en el servei prestat en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Mantenir i actualitzar l'aplicació informàtica SAD-BCN.
- Traspàs d'incidències i informar i coordinar-se amb els EBAS quan sigui necessari.
- Realitzar reunions de seguiment amb els repartidors, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, fomentant el treball en equip.
- Establir els sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'IMSS.
- 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.

- Una persona Dietista-Nutricionista assignada a mitja jornada

L'adjudicatària haurà de contractar 1 dietista-nutricionista, amb la titulació universitària específica, que haurà de realitzar la gestió i organització del servei d'alimentació, vetllant per la qualitat i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.

Formarà al personal del servei en matèria de seguretat alimentària. Realitzarà la planificació de menús i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments. Les seves funcions seran:

- Gestionar el servei d'alimentació.
- Participar en l'organització i desenvolupament del servei d'alimentació.
- Coordinar i participar en la formació continua, en temes de qualitat i seguretat alimentària i, especialment en la formació dels manipuladors d'aliments.
- Elaborar, consensuar i controlar la planificació periòdica de menús i dietes especials.
- Controlar i gestionar la qualitat.
- Supervisar i controlar els sistemes d'emplatat i distribució.
- Mantenir relació amb els diferents professionals implicat en l'alimentació.



- Repartidors/es

Els/les treballadors/es que realitzin aquesta tasca hauran de tenir unes habilitats socials i d'empatia en l'àmbit de gent gran. El rati màxim d'entregues diàries a cada ruta no pot ser superior a 45 per repartidor/a per 8 hores de treball, tenint en compte que el temps de permanència al domicili no pot ser inferior a 10 minuts. Les seves funcions seran:

- Lliurar els àpats en el domicili de la persona usuària.
- Lliurar els àpats en els espais-menjador del Servei d'Àpats en Companyia.
- Disposar els envasos d'àpats en el frigorífic.
- Ensenyar a la persona usuària o al responsable del procediment correcte per preparar els aliments.
- Retirar els menjars que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
- Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic i el correcte funcionament del mateix.
- Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.
- Informar de qualsevol incidència en el domicili, el més aviat possible, al supervisor/a de l'adjudicatària.
- Quan es detecti una situació de risc s'haurà de comunicar de forma immediata als serveis d'urgència que correspongui i al supervisor/a de l'adjudicatària.

- Una persona Administrativa assignada a jornada completa

La formació requerida per aquest lloc és la titulació específica que correspon a aquesta categoria professional. Les seves funcions seran:

- Atenció i gestió telefònica de les trucades rebudes de persones usuàries.
- Comunicació de les incidències tant a l'IMSS com al CSS.
- Tasques administratives que es derivin de la gestió dels serveis.

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

9.8. Formació del Personal

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. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà a l'IMSS abans de 7 dies hàbils des de la formalització del contracte, els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals

L'adjudicatària s'obliga a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. En aquest sentit, l'adjudicatària facilitarà la formació específica al seu personal que inclourà en tot cas les següents matèries, i les que es puguin afegir per atendre necessitats emergents:

- Manipulació d'aliments, seguretat alimentària.
- Alimentació i nutrició de les persones grans.



- Criteris d'alimentació sostenible, ambiental i de salut, i receptes que incorporin els criteris de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS (mínim 5 hores).
- Prevenció i gestió de residus
- Prevenció de riscos laborals.
- Tècniques de comunicació i gestió de conflictes
- Dinamització dirigida a persones grans.
- Detecció de situacions de risc social.
- Primers auxilis.

L'adjudicatària presentarà durant la vigència inicial del contracte, la documentació acreditativa de la realització del Pla de formació, els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització.

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. Vehicles

L'adjudicatària disposarà d'un nombre suficient de vehicles per a la distribució dels àpats per a fer una correcta prestació del servei per tal de poder :

- garantir que els menús arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques (línia freda).
- garantir el repartiment d'àpats diaris en temps i lloc previst.

Els vehicles hauran d'acomplir les característiques d'impacte ambiental requerides segons la legislació vigent i hauran de seguir les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS relatives a identificació corporativa.

L'IMSS, seguint les línies que estableix el Compromís ciutadà per a la sostenibilitat 2012-2022, el Pla d'autosuficiència energètica i el Pla de millora de la qualitat de l'aire de Barcelona, treballa per minimitzar els impactes ambientals del transport generat pels serveis municipals. L'adjudicatària haurà de complir amb els requeriments de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els vehicles, sempre que l'aplicació sigui compatible i no perjudiqui la qualitat del servei objecte del contracte.

10.2. Microones

Serà responsabilitat de l'adjudicatària proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu en el servei. Durant el primer mes de vigència del contracte s'haurà de comunicar model i marca, que haurà de ser validat per l'IMSS.

10.3. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L'adjudicatària haurà d'atendre les trucades de les persones usuàries per a rebre comunicacions al respecte del servei, i a tal efecte posarà a disposició de les usuàries i professionals una línia de telèfon 900 gratuït



que estarà disponible en un horari de dilluns a divendres de 8 a 20:00h i els dissabtes i festius de 8 a 16:00 hores.

L'adjudicatària haurà 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 haurà de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També haurà de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua esperant ser ateses. Les locucions amb els missatges pregravats informatius o d'espera hauran de ser validats per l'IMSS.

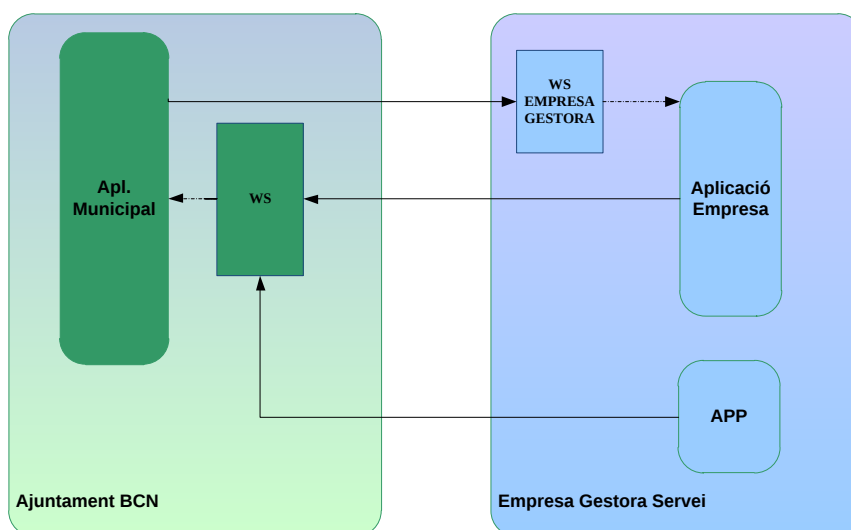
L'adjudicatària enviarà mensualment l'informe extret amb aquests indicadors o facilitarà l'accés als informes generats a la persona responsable de l'IMSS.

10.4. Correu electrònic

L'adjudicatària haurà de donar d'alta una bústia de correu electrònic genèric a la que els professionals dels EBAS enviaran peticions urgents o demanaran informació relativa a les usuàries. L'adjudicatària, restarà obligada a atendre diligentment aquesta bústia de correu electrònic, i mantindrà informat a les direccions dels EBAS i l'IMSS del funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències així com la resolució de les mateixes que s'hagin pogut donar i que hauran de quedar recollides diàriament a la respectiva aplicació informàtica del servei SAD-BCN.

10.5. Aplicació informàtica

La gestió del servei es realitzarà mitjançant l'aplicació informàtica SAD-BCN proveïda a tal efecte per l'IMSS. L'adjudicatària serà la responsable d'actualitzar les dades referides a altes, baixes i modificacions de serveis de les persones usuàries. En aquesta aplicació els diferents agents implicats en la gestió del servei mecanitzen informació sobre l'estat del servei, com per exemple les dates que marquen les diferents fases del servei:



El disseny i la implementació de la solució per la integració entre el sistema d'informació de l'adjudicatari i el sistema d'informació municipal, així com el disseny i implementació de la solució emprada pel registre



d'àpats haurà de ser validada per l'Institut Municipal d'Informàtica. Per altra banda, l'Institut Municipal d'Informàtica haurà de validar els mecanismes de seguretat implementats en la APP així com la privacitat i seguretat de les comunicacions que es produeixin entre la APP i els sistemes de backoffice de l'adjudicatari i municipal per tal de garantir els requeriments de la LOPD per a dades de nivell alt.

És responsabilitat de l'adjudicatària que la informació continguda als dos sistemes d'informació, municipal i pròpia de l'adjudicatària, estigui sincronitzada en tot moment, així com que la informació estigui actualitzada diàriament dins dels sistemes d'informació municipals:

- Registre d'àpats
- Proposta de baixa
- Interrupcions de servei
- Incidències
- Modificacions a la prestació del servei

Per fer cadascuna d'aquestes accions, l'adjudicatària haurà d'utilitzar obligatòriament:

Àpats a Domicili	
Registre d'àpats	APP
Proposta de baixa	APP / Aplicació municipal
Interrupcions de servei	APP / Aplicació municipal
Incidències	APP
Modificacions a la prestació del servei	APP / Aplicació municipal

10.6. Dispositius mòbils per als treballadors/es

Tots els treballadors que s'encarreguen de la distribució dels àpats hauran de disposar de dispositius mòbils que tinguin, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Verificació del Codi QR/Rfid-BCN
- Càmera fotogràfica
- APP per la gestió del Servei d'Àpat a Domicili (on-line i off-line)

El cost de l'adquisició i del manteniment dels dispositius mòbils, codis QR/Rfid-BCN i les comunicacions aniran a càrrec de l'adjudicatària.

CLAUSULA 11. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

11.1. Seguretat en l'ús de les tecnologies de la informació

L'adjudicatària, per tal de garantir la seguretat en l'ús de les tecnologies de la informació, haurà d'acomplir els següents requeriments:

- **Compliment Legal**

Donar resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que siguin d'aplicació i a vetllar pel



compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal si s'escau.

- **Propietat intel·lectual**

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'IMSS, necessaris per al desenvolupament del producte o servei contractat no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni el seu ús sense autorització expressa.

L'adjudicatària accepta que els drets d'explotació dels productes (projectes, programes, proves pilot, desenvolupaments web, APP's, algoritmes per establir patrons de comportament o perfils d'usuàries, protocols de coordinació...) derivats o desenvolupats en aplicació d'aquest plec i les seves possibles modificacions, corresponen única i exclusivament a l'IMSS. Així doncs, cedirà, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

- **Propietat de la informació**

Totes les dades cedides a l'adjudicatària, recollides o generades per aquesta amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte són propietat de l'IMSS. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades – o que siguin susceptibles de tractament- propietat de l'IMSS, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'IMSS, com a òrgan responsable del fitxer o fitxers.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de l'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara en endavant IMI) i del propietari executiu de la Informació dins l'IMSS.

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'IMSS, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les dades, addicionals a les que s'expliciten en aquesta oferta. Si una subcontractació suposa un contracte en el núvol i aquest canvia la ubicació de país o continent, es considera un canvi, i per tant, s'ha d'explicitar.

- **Confidencialitat**

No difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Administració Municipal.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.



Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

- **Desenvolupament de codi**

Adoptar mesures de programació segura i emprar metodologies de codi segur. No emprar mai dades productives per entorns de proves ni accedir a la informació del fitxer objecte del contracte real sense autorització explícita del responsable del fitxer.

Definir i establir les evidències necessàries del Sistema d'Informació objecte del contracte tant pel compliment de la LOPD com per requeriments de l'IMSS així com les evidències de les tecnologies que donen suport al sistema d'informació.

- **Pla de traces**

Les aplicacions o productes que permeten realitzar operacions sobre les dades de negoci, han de proporcionar informació sobre les accions i accessos realitzats en aquesta informació. Tant la cripticitat de les dades i els criteris del negoci, com els requeriments legals i LOPD marcaran la informació que cal recollir i el temps de retenció dels logs.

L'adjudicatària haurà de garantir les evidències necessàries, i per fer-ho realitzarà el disseny en la fase d'anàlisi de les evidències requerides i avaluarà la correcta implementació d'aquestes en fase de proves i pas a producció.

Amb tal propòsit, l'adjudicatària haurà de dissenyar les traces necessàries en base al Document del 'Pla Mestre de Traces' definit en la Fase I del projecte i un cop dissenyades aportarà mostres i detalls de les mostres implementades.

- **Us de dades reals en entorns no productius.**

D'acord amb les bones pràctiques internacionalment reconegudes i amb la legislació vigent l'adjudicatària s'abstindrà d'utilitzar dades reals per fer proves. Per tant, l'adjudicatària de manera separada haurà de valorar en el projecte totes les tasques relatives a la generació de jocs de proves (unitàries, d'integració, de regressió, de rendiment).

Excepcionalment, amb autorització expressa del Responsable del Fitxer LOPD, es podran utilitzar dades reals per generar automàticament jocs de proves sempre i quan les dades siguin dissociades prèviament. D'acord amb l'Agencia Española de Protección de Datos aquesta dissociació haurà de ser irreversible. El cost i les eines de dissociació correran a càrrec de l'adjudicatària i s'incorporaran al projecte com una funcionalitat més que a la finalització del mateix quedarà a disposició de l'equip tècnic de l'IMI.

- **Seguretat dels equips, programes i informació**

Adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'IMSS, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.



Dotar de les eines de protecció de la xarxa de comunicacions i dispositius emprats pel servei objecte del contracte adequades per la cripticitat de la informació que gestionin en front a robatori o pèrdues de dispositius, a atacs i actuacions intrusives del món d'internet i intern.

A mantenir actualitzats els sistemes, dispositius com a prevenció per minimitzar l'exposició de vulnerabilitats.

Realitzar anàlisi de riscos i valoració de la LOPD per tal d'incorporar requeriments d'encriptació en transit de la xarxa i en els dispositius.

- Incidents de seguretat i anàlisis forenses

A monitoritzar de forma activa per tal de detectar els possibles incidents de seguretat que es puguin produir durant l'execució del servei contractat.

A notificar amb la major brevetat possible tots els incidents de seguretat que involucrin sistemes o dades de l'Administració Municipal (Registre de Seguretat Corporatiu).

A tenir un registre propi dels incidents de seguretat produïts que permeti extreure en qualsevol moment tots els relacionats amb el contracte.

A col·laborar amb l'Oficina de Govern de la Seguretat de l'IMI en l'execució d'anàlisis forenses proporcionant tota la informació requerida i els coneixements de les plataformes i tecnologies necessaris. Els anàlisis forenses seguiran el procediment i supervisió d'aquesta Oficina de Seguretat.

- Personal relacionat amb el contracte

L'adjudicatària nomenarà dins del personal del seu contracte un Responsable de seguretat que tingui la funció de vetllar per les clàusules establertes en aquest apartat.

A dur a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

Formar i conscienciar al personal en les mesures de Protecció i seguretat adients per les dades que gestiona el contracte, entregant evidències d'aquesta formació.

A implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Administració Municipal.

A mantenir una relació acurada i estricta de les persones que tindran comptes d'usuari relacionades amb el contracte i a implementar les mesures de seguretat adequades pels accessos a desenvolupament i als entorns productius.



Vetllar i posar les mesures adequades per protegir l'accés a la informació del fitxer (real-productiu) objecte del contracte del personal que posa a disposició del contracte sense autorització explícita del responsable del fitxer.

- **Devolució del servei**

A realitzar la prestació del servei en les mateixes condicions que les exposades en aquest plec fins a l'últim dia de contracte.

En el supòsit d'acabament del contracte, a proporcionar la màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei al nou prestatari del servei.

- **Subcontractacions**

L'adjudicatària s'obliga a demanar autorització a l'IMSS respecte de quins treballs seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses que els realitzaran. Per tal que aquestes tasques puguin ésser realment subcontractades, l'IMSS haurà d'haver donat permís exprés i escrit. Només llavors, actuant en nom i representació d'aquest IMSS, l'adjudicatària formalitzarà el corresponent contracte amb la empresa o empreses subcontractades que, als efectes de l'aplicació de la normativa de protecció de dades, tindran la consideració d'encarregats de tractament de l'IMSS. Aquests contractes s'afegiran com annex al contracte administratiu que formalitza aquesta adjudicació. El tractament de dades realitzat per part del subcontractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractista i a les instruccions específiques que li doni l'IMSS al respecte d'acord amb el que s'estableix a la clàusula corresponent del plec de clàusules administratives particulars.

11.2. Protecció de dades personals

Atès que els treballs relatius a l'objecte del contracte suposen el tractament de dades de caràcter personal de persones identificades i identificables per part de l'adjudicatària, a continuació es relacionen els deures i obligacions del contractista en relació amb el tractament de les dades tal com es preveu a la normativa vigent.

- Correspon a l'IMSS la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de les dades de caràcter personal.
- Així mateix, l'adjudicatària ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents de les quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.
- En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatària serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.



- L'adjudicatària està obligada a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixen alternacions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin segons la normativa vigent.
- L'adjudicatària tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatària).
- L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.
- L'adjudicatària ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.
- L'IMSS podrà verificar que l'adjudicatària té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.
- Durant la vigència del contracte l'adjudicatària haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari per part de l'IMSS.
- Una vegada executat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar a l'IMSS, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest IMSS, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatària per al seu emmagatzematge.
- En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatària haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'IMSS.
- L'incompliment del que s'estableixi en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'adjudicatària sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

11.3. Causes específiques de resolució del contracte per protecció de dades

Es consideren causes específiques de resolució del contracte per incompliment de les obligacions contractuals respecte a la protecció de dades, les següents:

- No guardar sigil respecte a les dades o antecedents de caràcter confidencial.
- L'incompliment de les limitacions establertes en matèria de subcontractació
- L'obstrucció a les facultats de direcció i inspecció de l'administració contractant.

Incomplir les condicions especials d'execució definides en aquest plec.



CLÀUSULA 12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

12.1. Control integral del nivell de compliment i qualitat del servei

L'adjudicatària haurà de proposar i executar el seu pla d'acció per a supervisar i garantir la qualitat dels serveis proveïts dins el marc del present plec.

El compliment integral de tots els aspectes que componen el servei a prestar, i l'assegurament de la qualitat són els dos objectius bàsics d'èxit que ajuden a garantir el correcte desenvolupament del contracte dins d'un procés de millora contínua. En aquest sentit, l'IMSS dirigirà les tasques d'inspecció i exercirà, per si mateix o per encàrrec a tercers, els treballs d'inspecció i control del servei.

L'adjudicatària facilitarà l'accés i col·laborarà en tot moment amb l'IMSS i amb l'empresa de control de qualitat que determini per la realització dels controls i avaluacions que determini, facilitant sempre l'accés a les seves instal·lacions, canal logístic (amb o sense preavis).

12.2. Informes

L'adjudicatària haurà de confeccionar i enviar al responsable de servei els següents informes de seguiment:

Amb una freqüència setmanal:

1. Seguiment d'incidències: que inclou el llistat de persones usuàries que reben el Servei d'Àpats a Domicili amb les qui ha hagut incidències, especificant-ne la descripció.
2. Pendents de signar pacte: que inclou el llistat de persones que resten pendents de la primera visita, amb l'explicació del nombre d'intents de contacte.
3. Interrupcions: Llistat de persones usuàries amb els serveis interromputs durant més de 2 mesos.

Amb una freqüència mensual:

1. Quadre de comandament mensual (lliurat abans del dia 10 de mes següent) amb el seguiment dels següents indicadors :
 - a. Quantitatius de volum de servei per districte i global ciutat, amb càlculs d'increments respecte als períodes anteriors:
 - Sol·licituds realitzades pels EBAS : normals i urgents
 - Nombre de persones usuàries del servei (recompte acumulat d'usuaris en una franja temporal)
 - Nombre de persones usuàries ateses durant el mes
 - Altes reals, amb desglossament d'altres pendents d'inici per motius aliens a l'empresa
 - Temps mitjà d'activació de les peticions d'alta (tramitació ordinària i urgència)
 - Serveis pendents d'inici que sobrepassen la data proposada
 - Baixes
 - Llars ateses
 - Persones usuàries en actiu (especificant gènere i edat)
 - Àpats servits (acumulat mensual): dinars i sopars
 - Interrupcions durant el mes (dies i causes)



- Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments presentats (agrupades per motius (envàs, horari, atenció..)
 - Nombre d' incidències
 - Nombre de trucades ateses,
 - Nombre de correus atesos,
 - Nombre de microones "en préstec"
- b. Qualitatius, que inclourà com a mínim:
- Terminis temporals de visites i repartiment.
 - Queixes rebudes per part de les persones usuàries i els prescriptors per qualsevol canal (telèfon de l'empresa, 010, correu electrònic, IRIS, etc..)
 - Escolta de les gravacions de trucades.
 - Enquestes de satisfacció realitzades a les usuàries del servei.
2. Informe de trucades: (lliurat abans del dia 10 de mes següent) Nombre de trucades entrants, trucades ateses, trucades no ateses (la persona usuària penja abans de ser atès), Temps mig d'espera per ser atès (TME), temps mig de durada de la trucada (TMO).
3. Quadre de menú mensual i Manual de dietes (lliurats abans del dia 15 del mes anterior), signats per un professional nutricionista- dietista.

Amb una freqüència trimestral l'adjudicatària facilitarà una **Memòria de matèries primeres** en la que indiqui la descripció dels ingredients emprats per a la confecció dels àpats, la seva qualitat, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com els albarans de compra dels productes per a comprovar la traçabilitat de l'origen dels productes emprats.

L'adjudicatària, presentarà durant la vigència inicial de contracte i al final de la pròrroga i, una **Memòria d'activitat** que reculli els indicadors de seguiment del servei (persones usuàries ateses, nombre i perfil, serveis que s'han portat a terme, mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció, propostes de millora, entre d'altres. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat així com el suport de presentació serà definit per l'IMSS.

L'adjudicatària també estarà obligada a facilitar amb diligència, en un termini adequat a la dificultat de la petició efectuada, qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

L'IMSS també podrà realitzar altres tasques de control i seguiment del servei, tals com:

- Empaties: consisteix en l'acompanyament del personal que designi l'IMSS durant tot el procés (primera visita a la persona usuària, manipulació dels aliments, emmagatzematge dels àpats, repartiment,..).
- Escoltes telefòniques d'un mostreig de les trucades ateses per la centraleta de l'adjudicatària , amb l'objectiu de fer un seguiment de l'aplicació dels protocols i valorar la qualitat de l'atenció telefònica a la usuària realitzada per l'empresa.
- Revisió de les respostes als correus electrònics enviats pels EBAS (mostreig).
- Queixes de les persones usuàries
- Enquestes de satisfacció realitzades a persones usuàries del servei.



CLÀUSULA 13. PREUS PÚBLICS

En cas que l'IMSS/ Ajuntament de Barcelona aprovi l'establiment de preus públics per la prestació del Serveis d'Àpats a Domicili, aquests tindran caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'Hisendes Locals i la normativa d'aplicació.

Les persones usuàries abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Fiscal Municipal vigent.

L'adjudicatària assumirà la gestió del cobrament dels preus públics establerts a les persones usuàries en el cas que l'IMSS així ho decideixi durant la vigència del contracte.

CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DE L'ADJUDICATÀRIA

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 el domicili de les persones usuàries i/o 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 15. 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.

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



ANNEX I - Model del Pacte de prestació de servei



Ajuntament
de Barcelona

PACTE INICIAL ☐

PACTE MODIFICAT ☐

PACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Barcelona, de de

- El Sr./Sra.
amb DNI núm. , que viu al carrer núm. escala , pis , porta. ,
de Barcelona, persona usuària del Servei d'Àpats a Domicili de l'IMSS.
- El Sr./Sra. , en nom i representació de
l'empresa/entitat , adjudicatària del
contracte del Servei d'Àpats a Domicili de l'IMSS.

Manifesten estar informats i acceptar

- a) Que fa la proposta del servei el professional
de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'IMSS, amb
el telèfon 93 619 73 11, aprovada pel seu director/a, Sr./Sra.
.
- b) Que el servei té una duració temporal de 3 mesos i que el realitzarà a la llar de l'usuari/ària, l'empresa
aquí representada.
- c) Que el lliurament dels aliments restarà subjecte a les possibles modificacions que es puguin produir per
necessitats generals del servei, amb avís previ a l'usuari/ària.
- d) L'IMSS es reserva la possibilitat de proposar la modificació o retirada del/s servei/s acordat/s, en el cas
que hi hagi alguna incidència que condicioni o dificulti la prestació del servei (com dificultar la realització
de les tasques del professional del Servei d'Àpats a Domicili o que aquest/a rebi un tracte improcedent
per part de l'usuari/ària, etc.),

Acorden

1. Que l'empresa prestarà el servei següent, els dies establerts i els lliuraments consignats:

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg		DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
Dinar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Transport	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sopar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Franja horària del repartiment:							

2. Que el repartiment el faran els professionals Sr./Sra.



[]
[] que pertanyen a la plantilla de personal de l'empresa aquí representada, **a partir del dia** [].

Que el/s professional/s destinat/s a fer el servei, en cas necessari i amb avís previ a l'usuari/ària podrà ser substituït/da per un altre professional de la plantilla de l'empresa

3. Que el telèfon de l'empresa és el []. Cal trucar per comunicar amb suficient antelació (a ser possible abans de 48 hores) qualsevol incidència o absència del domicili que impedeixi o afecti la prestació del servei pactat.
4. Que el/s tipus de dieta/es acordats amb el treballador/a social de l'IMSS, segons prescripció mèdica serà:

Normal	☐	Tova o fàcil masticació	☐	Sense porc	☐
Triturada	☐	Sense gluten	☐	Per a dislipèmies	☐
Hipercalòrica	☐	Per a diabètics	☐	Hipocalòrica	☐
Hiposòdica	☐	Protecció gàstrica	☐	Intolerància lactosa	☐

5. L'adjudicatària informará a la persona usuària sobre la conservació i preparació dels aliments.
6. La usuària permetrà l'entrada en el seu domicili al treballador assignat per fer el Servei que comprovarà l'estat del lliurament anterior i serà responsable de retirar del domicili aquells menjars que en no haver estat consumits per la persona usuària es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.
7. El treballador que faci el lliurament dels àpats haurà de revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el correcte funcionament del mateix.
8. La usuària tindrà en compte totes les recomanacions que li faci l'empresa prestadora del servei, per la conservació i preparació dels aliments.
9. Si es necessari realitzar un canvi en el tipus de dieta caldrà que la usuària ho comuniqui al seu professional de referència del Centre de Serveis Socials, i aquest a l'empresa a través dels canals corresponents.
10. Mensualment es lliurará a l'usuari/a per escrit el menú corresponent a la seva dieta.
11. L'adjudicatària comunicarà a l'IMSS qualsevol queixa o incidència que succeeixi en la prestació del servei.
12. Quant l'usuari/a tingui alguna queixa o reclamació, s'adreçarà al Director/a de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, o bé al Servei de Reclamacions de l'IMSS, mitjançant trucada telefònica al 010.

En cas de modificar el contingut d'aquest acord, es procedirà a complementar un nou pacte.

Signatura de la persona usuària del servei

Signatura del treballador/a social de referència,
educador/a social i/o coordinador/a tècnic/a de
l'adjudicatària

Totes les parts accepten i signen les condicions d'aquest pacte.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

ANNEX II- Model del Pacte cessió de claus



**Ajuntament
de Barcelona**

NUM CLAU:

AUTORITZACIÓ ENTREGA CÒPIA DE CLAUS

Nom i cognoms: _____

Adreça: _____

RUTA ____

MANIFESTA:

Que atenent a motius personals i com a requisit necessari per a realitzar el servei, fa entrega de la còpia de les claus del seu domicili a **XXXX**, empresa/entitat contractada per l'IMSS per a prestar el **Servei Àpats a Domicili**, qui es compromet a garantir la confidencialitat de les dades i fer una correcta custòdia de les claus, de conformitat amb la legislació vigent.

En cas de finalitzar el servei i no poder fer el retorn al propi usuari, caldrà que l'empresa/entitat contacti amb _____, telèfon _____

Data Entrega Claus:

Signatura persona usuària:

ASD:

ANNEX III- Volumetries

L'evolució del servei s'ha vist alterat per la pandèmia de la COVID. Molts/es usuaris/es del servei d'àpats en companyia van passar a ser usuaris/es del servei d'àpats a domicili a partir del confinament. Poc a poc, amb l'obertura s'estan recuperant els nivells anteriors.

SERVEI ÀPATS A DOMICILI	2017	2018	2019	2020	2021
Persones ateses durant l'any	2.034	2.329	1.761	3.856	3.104
Nombre d'àpats any	612.043	699.718	586.789	929.204	884.909

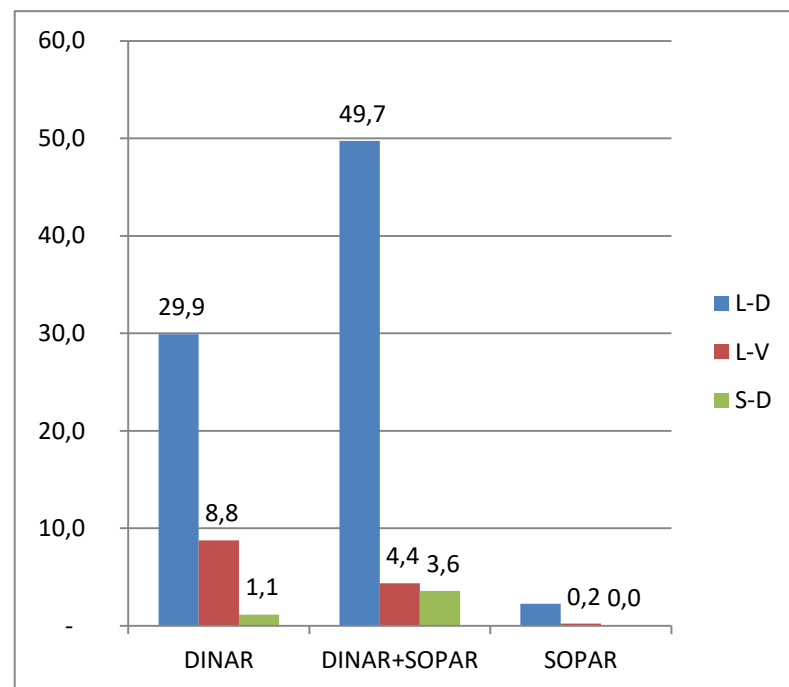
2021		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	Total any
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	60	90	106	79	147	245	256	146	85	119	95	109	1.537
	Normals	52	81	88	68	132	216	0	81	56	76	41	29	920
	Urgents	8	9	18	11	15	29	256	65	29	43	54	80	617
	Núm. D'Altes (Real)	50	67	69	64	102	184	258	161	172	122	93	127	1.469
	Núm. De Baixes	62	147	92	96	118	95	132	98	106	57	102	74	1.179
	Núm. De Llars ateses	1.863	1.861	1.790	1.759	1.747	1.747	1.840	1.840	1.851	1.748	1.872	1.840	1.813
	Num. De Persones en actiu	2.057	2.062	1.984	1.963	1.948	1.969	2.090	2.092	2.028	1.986	2.040	2.023	2.020
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	1.998	1.923	1.904	1.875	1.829	1.631	2.595	123	2.032	2.387	1.874	1.945	1.843
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	1.815	1.743	1.722	1.683	1.665	1.480	1.840	1.954	1.480	1.780	916	893	1.581
ÀPATS	Núm. D'àpats servits (acumulat)	77.883	69.345	75.968	73.123	74.150	72.250	76.657	76.438	72.396	73.578	70.972	72.149	884.909
	Núm. De dinars	49.527	45.079	48.072	46.254	47.004	46.691	56.591	53.454	46.844	47.484	45.594	46.607	579.201
	Núm De Sopars	28.356	24.266	27.896	26.869	27.146	25.559	20.066	22.984	25.552	26.094	25.378	25.542	305.708
Altres	Núm. De trucades rebudes	964	326	684	1100	1271	0	0	1526	2579	2808	1418	1282	13.958

(*)Trucades rebudes dels mesos de juny i juliol. Degut a una incidència a la centraleta telefònica no es disposa del nombre.

2021	CIUTAT VELLA	EIXAMPLE	SANTS	LES CORTS	SARRIA	GRACIA	HORTA	NOU BARRIS	SANT ANDREU	SANT MARTI	TOTAL
Àpats servits	83.505	124.436	134.526	41.174	38.643	53.067	84.606	115.296	47.942	161.714	884.909
Dinars	52.548	83.070	88.585	27.051	24.738	35.433	51.365	73.214	31.818	111.379	579.201
Sopars	30.957	41.366	45.941	14.123	13.905	17.634	33.241	42.082	16.124	50.335	305.708

Dietes 2021			
%		%	
Normal (basal)	57,40%	Protecció Renal	0,30%
Normal (basal) sense sal	13,10%	Intolerància Lactosa	0,30%
Diabètic	8,10%	Règim (Hipocalòric Estricte) s/ sal	0,25%
Diabètic s/sal	4,30%	Al·lèrgia Ou	0,20%
Personalitzada	4,30%	Al·lèrgia Peix	0,15%
Sense Porc	1,90%	Sense Porc sense sal	0,15%
Colesterol (Dislipèmia) s/sal	1,30%	Rica en Fibra sense sal	0,15%
Baix En Calories (Hipocalòric)	1,30%	Intolerància Lactosa s/sal	0,10%
Colesterol (Dislipèmia)	1,10%	Alt En Calories (Hipercalòric) s/ sal	0,10%
Baix en calories (Hipocalòric) s/ sal	1,00%	Hiperproteic	0,10%
Protecció Gàstrica	0,90%	Intolerància Gluten	0,10%
Sense Carn	0,60%	Ovolactovegetarià s/sal	0,10%
Vegetarià Estricte	0,60%	Al·lèrgia Peix s/sal	0,10%
Protecció Gàstrica s/sal	0,50%	Astringent s/sal	0,10%
Règim (Hipocalòric Estricte)	0,50%	Hiperproteic s/sal	0,10%
Alt En Calories (Hipercalòric)	0,30%	Rica en Fibra	0,10%
Astringent	0,30%	Vegetarià Estricte s/sal	0,10%

2021- PERCENTATGE D'APATS SEGONS FREQUÈNCIA DE REPARTIMENT





INDICADORS 2022

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	127	70	60	30	57	38	63
	Normals	74	51	47	24	46	28	48
	Urgents	53	19	13	6	11	10	15
	Núm. D'Altes (Real)	128	76	60	38	57	38	62
	Núm. De Baixes	80	201	96	64	68	124	156
	Núm. De Llars ateses	1.860	1.846	1.714	1.653	1.625	1.619	1.568
	Num. De Persones en actiu	2.037	2.029	1.871	1.808	1.798	1.769	1.707
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	1.795	1.830	1.784	1.750	1.731	1.653	1.561
	Núm. De Llars en actiu (a final de mes)	1.959	1.677	1.635	1.599	1.583		1.447
	Núm. D'àpats servits (acumulat)	72.003	64.810	70.758	64.613	64.804	61.705	61.715
	Núm. De dinars	46.338	41.885	45.781	42.025	42.359	40.500	40.337
	Núm De Sopars	25.665	22.925	24.977	22.588	22.445	21.205	21.378
Altres	Núm. Trucades rebudes	1.613	1.237	1.025	952	1.627	(*)	

(*) A la data del tancament del document no es disposa del nombre de trucades ateses durant el mes de juny i juliol de 2022