



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

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

Nº Contracte	22000199	Import	3.831.687,86	euros, IVA
Descripció	Contracte de serveis per la gestió, amb foment de la inserció laboral de les persones en risc d'exclusió a la ciutat de Barcelona, de 530 places/dia de menjador diürn, adreçat a persones en situació d'exclusió social amb mesures de contractació pública sostenible dividit en 2 lots.			

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE.....	5
CLÀUSULA 3 . DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
3.1. DEFINICIÓ.....	5
3.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI	5
3.3. OBJECTIUS.....	5
3.4. PERSONES DESTINATÀRIES	6
3.5. HORARI I COBERTURA DEL SERVEI.....	ERROR! No s'ha definit el marcador.
CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS.....	7
4.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	8
4.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	8
4.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	8
4.4. PLA D'IGUALTAT	9
4.5. UNIFORMES I IDENTIFICACIÓ	9
4.6. PERSONAL NECESSARI	9
4.6.1. <i>Taula de distribució horaria setmanal personal atenció directa.....</i>	<i>14</i>
4.7. FORMACIÓ DEL PERSONAL.....	14
CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL	15
5.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI	16
5.2. CRITERIS D'ACCÉS AL SERVEI	16
5.2.1. <i>Accés per derivació</i>	<i>16</i>
5.2.1. <i>Accés directe.....</i>	<i>17</i>
5.3. ALTA PER ASSIGNACIÓ DEL SERVEI	17
5.4. ACOLLIDA EN EL SERVEI	17
5.5. INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI	18
5.6. INCIDÈNCIES DURANT EL SERVEI	18
5.7. BAIXA DEL SERVEI	19
5.8. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....	20
5.8.1. <i>Gestió administrativa del servei.....</i>	<i>20</i>
5.8.2. <i>Servei de menjador</i>	<i>21</i>
5.8.3. <i>Punt de trobada</i>	<i>23</i>
CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS	24
6.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	24
6.2. INFORMACIÓ	24
6.3. ABSÈNCIES DE LES PERSONES USUÀRIES	25
6.4. GESTIONS ECONÒMIQUES	25
6.5. PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS	25
CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ.....	26
CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS.....	28
8.1. INVENTARI DELS MENJADORS	29
8.2. PARAMENT DE CUINA I TAULA	29
8.3. MANTENIMENT, REPARACIÓ I REPOSICIÓ DE MATERIALS O BENS INVENTARIABLES	30
CLÀUSULA 9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	31
CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNICO-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ	32



10.1. MATERIALS I PRODUCTES DE NETEJA AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT AMBIENTAL	33
CLÀUSULA 11 PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS.....	34
11.1. CARACTERÍSTIQUES DE LES DIETES BASAL O NORMALS	36
11.2. ESTRUCTURA DELS MENÚS.....	37
11.3. QUANTITAT MÍNIMES PER RACIÓ	37
11.4. VARIETAT EN ELS ALIMENTS I PRODUCTES PROVENIENTS D'AGRICULTURA ECOLÒGICA	38
11.5. TIPUS DE DIETES	39
11.6. MANUAL DE DIETES	40
11.7. QUALITAT DELS PRODUCTES	41
11.8. GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIÈNICA-SANITÀRIA	42
11.9. MOSTRA TESTIMONI	43
CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	43
12.1. TELÈFON GRATUIT PER A LES PERSONES USUÀRIES	43
12.2. MITJANS PER A LA CONNEXIÓ A LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE GESTIÓ DELS SERVEIS	43
12.3. DISPOSITIUS MÒBIL PER A LES PERSONES TREBALLADORES	44
CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE	44
13.1. COORDINACIONS ENTRE L'ADJUDICATARI I L'IMSS	45
13.2. COORDINACIÓ A NIVELL DE TERRITORI	46
13.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	46
CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL.....	47
CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....	48
CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT.....	49
CLÀUSULA 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DE CONTRACTE	49
ÍNDEX D'ANNEXOS.....	52
ANNEX 1: COMUNICAT D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS	53
ANNEX 2: COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE L'ACTIVITAT	57
ANNEX 3: COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT	58
ANNEX 4: AUTORITZACIÓ DE TRACTAMENT DE DADES.....	59
ANNEX 5: MANTENIMENT D'EDIFICIS.....	61
ANNEX 6: INVENTARI DELS MENJADORS	69



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

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

La necessitat de contractar la gestió dels menjadors socials de Navas i Paral·lel ve donada per la necessitat de donar continuïtat al servei actual de menjador social, menjadors que la Generalitat de Catalunya va traspasar l'any 1998 i 1999 respectivament arrel del Decret 17/1994, de 16 de novembre, que estableix que els menjadors socials formaven part de l'atenció primària i eren competència exclusiva dels ajuntaments de més de 20.000 habitants.

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

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

CLÀUSULA 2. OBJECTE

El present contracte té per objecte la gestió dels Menjadors Socials de Navas i Paral·lel, amb la preparació i servei de 530 places diàries de menjador diürn, durant tots els dies de l'any, així com de la dinamització dels seus punts de trobada durant els dies laborables.

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

Lot 1: Menjador de Navas, Av. Meridiana, 238-240 de Barcelona. 300 àpats migdia/diaris.

Lot 2: Menjador de Paral·lel, Av. Paral·lel, 97 de Barcelona. 230 àpats migdia/diaris.

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

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



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

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Definició

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

El servei consisteix en la preparació i lliurament de 530 àpats diaris cada migdia, equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. El servei es realitza en els dos espais de menjador, com a espais d'intervenció social, amb la següent distribució de quantia d'àpats: 300 en el de Navas i 230 en el de Paral·lel.

El Servei de Menjador Social és, per definició, presencial: la persona derivada menjarà en el mateix espai. Només excepcionalment, i sota prescripció tècnica fonamentada vinculada amb el pla de treball, es podrà variar a modalitat d'endur-se el menjar (pícnic).

Aquest servei es complementa amb la realització d'activitats programades i un punt de trobada de matí i de tarda, on s'acompanya a la persona interessada en la realització de determinades gestions pendents, es facilita la millora i/o adquisició de l'autonomia i les seves habilitats socials i relacionals.

3.2. Principis bàsics del servei

El Servei de Menjadors Socials és un servei municipal de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte, la igualtat i la dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (segures de treball).
- La **privacitat** de la persona usuària.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: es fomentarà i potenciarà el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones.
- La **participació** activa de la persona usuària en el bon funcionament del centre, en les activitats que es programin i en el manteniment del bon estat de les instal·lacions, per aconseguir un major grau d'implicació.



3.3. Objectius

El Servei de Menjadors Socials es presta amb la finalitat de 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/els professionals referents.

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

Un altre objectiu important és aconseguir que el menjador sigui un espai d'acolliment diürn, amb un punt de trobada i l'oferiment d'activitats programades i seguiment professional, de manera que es pugui incidir progressivament en les conductes de les persones usuàries, dintre del pla de treball establert amb la persona. En resum, el servei de Menjadors Socials complementa el pla de treball marcat des del servei derivant, fins que arribi el moment en que la persona pugui ser més autònoma per cobrir de manera adequada la seva alimentació, i ofereix:

1. Prevenir situacions de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
2. Un espai de relació que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.
3. Serveis i activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social, laboral i de recerca d'habitatge.
4. Afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de les persones usuàries.
5. Crear, millorar i consolidar els hàbits de salut, higiene, alimentació i educació sociosanitària d'aquesta població.
6. Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de recursos de la ciutat.

Amb aquest servei es pretén cobrir les necessitats bàsiques de les persones residents a la ciutat de Barcelona amb serveis d'alimentació als deu districtes de la ciutat. Independentment de la seva ubicació concreta als Districtes de Sants-Montjuïc i de Sant Andreu, són serveis d'intervenció per a persones que ho necessitin de tota la ciutat de Barcelona.

3.4. Persones destinatàries

El servei de Menjadors Socials està destinat a persones que viuen a la ciutat de Barcelona, majors d'edat i menors de 65 anys.

La prescripció vindrà donada per la valoració que facin els serveis derivants, segons els criteris següents:

1. Persones soles en situació d'exclusió social.
2. Persones en situació de sensellarisme, o que viuen en pensions o habitacions com a rellogats sense dret a cuina, o en habitatges sense condicions per cuinar.
3. Persones sense ingressos, en situació d'atur i amb poques perspectives laborals, o persones que cobren prestacions mínimes (bàsicament pensions no contributives o renda garantida de ciutadania), que no cobreixen per si mateixes les necessitats bàsiques d'alimentació i habitatge.



4. Persones que, tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i/o de salut.
5. Persones amb problemàtiques de salut associades, que estiguin vinculades als serveis de salut (consum de tòxics, alcoholisme, problemes de salut mental, malalties físiques i/o orgàniques cròniques i d'altres) i necessitin suport d'algun tipus per la seva alimentació.

Excepcionalment, les persones que hagin complert els 65 anys ja essent usuàries d'aquest servei, disposaran del temps necessari per reorientar la seva demanda cap a recursos més adients. Aquest temps en cap cas superarà els 12 mesos. En aquesta reorientació participarà tant la persona usuària, com el servei derivant i l'equip professional d'intervenció social de l'empresa adjudicatària.

Excepcionalment també n'hi haurà l'opció d'accedir-hi de manera directa, sense prescripció tècnica, per un temps limitat de 3 dies, tal i com s'explica a la Clàusula 5.2.2.

Donada la naturalesa temporal del servei, l'IMSS es reserva la possibilitat de demanar la revisió de la situació de persones usuàries, quan hi hagi indicadors de cronificació en el servei o d'interrupcions d'alta freqüència. A tal efecte, es demanarà la participació activa de l'entitat adjudicatària.

3.5. Horari i cobertura del servei

El Servei de Menjador Social es prestarà tots els dies de l'any.

L'espai de menjador s'obrirà de 12:00 a 14:00 hores. Estarà obert cada dia de l'any.

Els punt de trobada s'oferiran de dilluns a divendres, excepte els dies festius. L'horari mínim serà, pel punt de trobada del matí, de 10:00 a 11:30 hores; i pel de tarda, de 15:00 a 16:30 hores.

CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS

Per contractar amb l'IMSS les empreses hauran d'acreditar el compliment de la Llei Estatutària 1618/2013 per la qual s'estableixen les disposicions per a garantir el ple exercici dels drets de les persones amb discapacitat, i de la Llei orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes o norma que la substitueixi i de la legislació vigent en matèria de prevenció de riscos.

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

- Persones perceptores de renda garantida de ciutadania o ingrés mínim vital.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psicològica) i persones víctimes de violència domèstica.



- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que no puguin accedir a la renda garantida de ciutadania o a l'ingrés mínim vital, però que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social.

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

Barcelona Activa, SA (amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i d'altres àrees municipals, segons els seus propis programes d'intervenció) facilitarà a l'empresa la informació i ajut que es requereixi per a la selecció i contractació laboral de les persones.

4.1. Obligacions de caràcter general

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

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

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

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

4.2. Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària procurarà que existeixi **estabilitat de l'equip de treball** i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats (incapacitats temporals, llicències per maternitat o 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.

4.3. Protecció de riscos laborals

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessària la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre



disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els 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.

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

4.4. Pla d'igualtat

L'adjudicatària disposarà o haurà d'estar en procés d'elaborar un Pla d'igualtat efectiva entre dones i homes, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març.

4.5. Uniformes i identificació

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

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

El vestuari necessari per l'execució del contracte:

- Ha d'haver-se produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT), relativa als principis i drets fonamentals.
- Ha de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, tal com defineix l'estàndard Oeko-Tex 100, Made in Green o equivalent.

4.6. Personal necessari.

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

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

A continuació s'indica el personal que es considera el mínim necessari per al desenvolupament del servei; la seva organització així com la distribució de funcions i la



distribució horària l'hauran de proposar les licitadores, tenint en compte les dimensions del servei, prèviament descrites.

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

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

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

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

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

En el cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors o per estar aquesta obligació establerta al conveni d'aplicació s'inclou a efectes informatius en document Annex, i de conformitat amb el que preveu l'art. 130 del LCSP, la relació de persones treballadores facilitades per les empreses adjudicatàries actuals, amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten serveis en l'actualitat.

L'estudi de costos s'ha realitzat en relació als següents convenis: Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, publicat en el DOGC de data 7 de desembre de 2017; i Conveni Col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria de Catalunya 2016-2019, publicat en el DOGC de data 23 de febrer de 2018.

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

L'adjudicatari disposarà per cada lot licitat dels perfils professionals i el nombre d'hores que s'indiquen a continuació.



COORDINADOR/A DEL CONTRACTE

Funcions

- Seguiment i control de la prestació integral del servei. Realització de visites de seguiment en els menjadors.
- Entregar periòdicament a l'IMSS la facturació, la documentació i els informes de seguiment de la gestió del servei.
- Participar en les Coordinacions de Seguiment Directiu i en qualsevol altra reunió convocada des de l'IMSS.
- Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat.
- Convocar i conduir les reunions d'equip tècnic.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.

Formació

L'adjudicatària garantirà que la persona que ocupi aquest càrrec tindrà l'experiència i la formació suficient per a la realització de les tasques de manera adequada.

Disponibilitat

La disponibilitat exigida serà de dilluns a divendres, sense necessitat de que hi sigui presencialment al Menjador Social.

DIRECTOR/A DEL SERVEI

Funcions

- Responsable del funcionament, de planificar, dirigir i supervisar tots els serveis i activitats que ofereix el menjador, de la seva organització interna, de coordinar, realitzar, controlar i avaluar l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'IMSS.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat dels serveis contemplats en aquest servei, per a totes les persones usuàries.
- Gestió del personal.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip de treball.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.
- Supervisió tècnica de la resta del personal adscrit al servei.
- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'alta o de permanència a l'establiment i el respecte als drets.
- Contactar i recollir la informació de les persones usuàries, així com fer el seu seguiment durant el temps que estiguin acollides, i informar-les dels recursos existents.
- Garantir la fiabilitat de les dades i la introducció de la informació a l'aplicació de Menjadors.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària i pel bon funcionament del servei.
- Participar en les Coordinacions de Seguiment Tècnic i en altres convocatòries de reunió que l'IMSS pugui fer.
- Presentar informes periòdics de funcionament i qualsevol altre que es requereixi des de l'IMSS.
- Valorar periòdicament l'activitat i redactar memòries de funcionament del servei.
- Coordinar-se tècnicament amb la persona municipal responsable i amb les/els professionals referents.
- Fer de mediador en els conflictes que es produeixin durant les hores d'apertura i comunicar-ho als cossos de seguretat quan s'escaigui. I en tot cas, aplicar el protocol vigent per l'abordatge d'incidències.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a les persones usuàries com als treballadors, així com al funcionament del centre. Preveure i aplicar les



accions preventives que es considerin.

- Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat.
- Coordinar-se amb professionals d'altres serveis i entitats d'acord a la Clàusula 6.2. Criteris d'accés al servei.
- Programar la planificació d'activitats complementàries i dels punts de trobada.
- Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i entre aquestes i el personal.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.

Formació

L'adjudicatària garantirà que la persona que presti aquest servei tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada. I, com a mínim, titulació en Educació Social, Treball Social, Pedagogia o Psicologia.

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 2.548 hores/anuals tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 2.548 hores/anuals tots els dies de l'any pel menjador de Paral·lel.

TÈCNIC/A SOCIAL AL MENJADOR

Funcions

- Contacte i recollida d'informació de les persones usuàries acollides per valorar el tipus d'intervenció a realitzar, alhora que informar-los dels recursos existents.
- Acollida de les persones usuàries que inicien el servei per primera vegada, informant de les normes d'ús del servei.
- Seguir un pla de treball individualitzat, d'acord amb la persona usuària i coordinadament amb la/el professional referent del cas, en funció de les seves necessitats i característiques.
- Establir les accions educatives oportunes per tal promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona usuària en el servei.
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis necessaris pel desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona usuària.
- Disseny i realització del programa d'activitats i tallers a realitzar.
- Control i seguiment de les persones usuàries durant el temps que estiguin d'alta en el servei. Control i registre de la seva assistència diària.
- Establir les accions educatives oportunes per tal de promoure estratègies que permetin la millora d'hàbits i la inclusió social de la persona usuària del servei.
- Coordinar i/o derivar els casos als serveis necessaris pel desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona.
- Coordinació amb les/els professionals d'altres serveis i entitats que poden enviar persones usuàries al servei.
- Donar suport als accessos del servei, segons indiqui la Direcció.
- Intervenir en primera instància en situacions de conflicte que es puguin produir al menjador, traspasar com a incidència a la Direcció.
- Recollida d'incidències de les persones usuàries i qualsevol altre que afecti al funcionament del servei i corresponent traspàs a la Direcció.
- Complementarietat amb la tasca de Direcció, assumint funcions de coordinació i direcció en substitució de la persona responsable durant els caps de setmana.

Formació

Aquest servei estarà desenvolupat per una persona amb titulació en Educació Social, Treball Social, Pedagogia o Psicologia.

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 1.820 hores/anuals tots els dies de l'any pel menjador de Navas.



S'estableix un mínim de 1.820 hores/anuals tots els dies de l'any pel menjador de Paral·lel.

CAP DE CUINA

Funcions

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

Formació

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 2.080 hores/anuals de cap de cuina tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 2.080 hores/anuals de cap de cuina tots els dies de l'any pel menjador del Paral·lel.

CUINER/A

Funció

Elaboració diària dels menús, seguint les directrius de la/del Cap de cuina.

Formació

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 4.420 hores/anuals de cuiner/a tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 3.900 hores/anuals de cuiner/a tots els dies de l'any pel menjador del Paral·lel.

AUXILIAR DE CUINA

Funcions

- Manipular els àpats, complint la normativa vigent.
- Servir els àpats als diferents usuaris que mengin en cadascun dels menjadors.

Formació

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada.

Les persones treballadores que realitzin aquesta tasca hauran de disposar del carnet de manipulació d'aliments. A més, hauran de tenir unes habilitats socials i d'empatia en l'àmbit d'atenció a persones vulnerables.

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 2.080 hores/anuals d'auxiliar de cuina tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 2.080 hores/anuals d'auxiliar de cuina tots els dies de l'any pel menjador del Paral·lel.



PERSONAL DE NETEJA

Funcions

Recollir i netejar les instal·lacions de cuina i espai de menjador, despatxos, vestíbul, serveis i tots els espais de l'equipament, fent servir els productes i protocols marcats per la Direcció.

L'equipament haurà d'estar net en tots els seus espais.

Formació

No es requereix una titulació específica. En la contractació d'aquesta figura es tindrà també en compte el que exposa la Clàusula 1 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques.

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 5.824 hores/anuals de personal de neteja tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 5.512 hores/anuals de personal de neteja tots els dies de l'any pel menjador del Paral·lel.

VIGILÀNCIA I CONTROL DE PORTA

Funcions

- Garantir l'ordre del servei, el bon funcionament en l'interior del centre i en els seus accessos.
- Evitar tot tipus de conflicte, en la mesura del possible.
- Intervenir-hi, un cop s'hagi produït la situació de conflicte.

Formació

Les necessitats del servei requeriran habilitats professionals de coordinació, visió integral de la intervenció i treball en equip, habilitats socials i habilitats específiques en comunicació i diàleg, flexibilitat, mediació, negociació, empatia i assertivitat.

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada.

Dedicació horària

S'estableix un mínim de 2.184 hores/anuals de vigilància tots els dies de l'any pel menjador de Navas.

S'estableix un mínim de 2.184 hores/anuals de vigilància tots els dies de l'any pel menjador del Paral·lel.

Aquest és el personal que es considera el mínim necessari per al desenvolupament del servei. La seva organització així com la distribució horària s'hauran de proposar pels licitadors, tenint en compte les característiques i intensitat del servei.

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

4.6.1. Taula de distribució horària setmanal personal atenció directa.

Menjador	Núm. places	Núm. Dies/setm	Direcció	Tècnic social	Cap de cuina	Cuiner	Aux. cuina	Neteja	Control porta
Navas	300	7	49 h/setm	35 h/setm	40 h/setm	85 h/setm	40 h/setm	112 h/setm	42 h/setm
Paral·lel	230	7	49 h/setm	35 h/setm	40 h/setm	75 h/setm	40 h/setm	106 h/setm	42 h/setm



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

4.7. Formació del personal

El Servei de Menjador Social es prescriu a persones amb necessitats d'atenció molt diferents, originades per situacions diverses. Aquesta especificitat condiciona la formació que l'empresa ha de proporcionar al seu personal, ja que aquestes persones treballadores atendran de manera directa a les persones usuàries del servei.

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 anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta. L'IMSS es reserva el dret de demanar específicament la formació i el reciclatge professional en determinades matèries o àmbits, per al conjunt de l'equip o per a perfils concrets.

L'adjudicatària està obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses.

La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'adjudicatària facilitarà la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei.

Aquestes activitats formatives hauran d'anar dirigides a aportar coneixements, entre d'altres, sobre:

- Manipulació d'aliments
- Seguretat alimentària
- Alimentació i nutrició
- Formació ambiental en el tractament de residus
- Prevenció de riscos laborals
- Gestió de riscos laborals (protecció i gestió de l'agressivitat)
- Primers auxilis
- Salut mental
- Drogodependències
- Importància de la comunicació
- Empatia, assertivitat, habilitats socials i de comunicació
- Gestió de conflictes i situacions estressants
- Coneixement d'indicadors de risc a través de l'observació
- Perspectiva de gènere
- Normativa de protecció de dades
- Intervenció socioeducativa
- Programació d'activitats
- Dinamització grupal
- Xarxa de Serveis Socials
- Treball en xarxa i treball comunitari
- Participació de les persones usuàries en diferents dinàmiques



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

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

L'adjudicatària presentarà cada any a l'IMSS, i abans del 15 de febrer de l'any següent, els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla de formació; amb propostes de millora de cara a l'exercici vinent.

CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL

5.1. Prescripció del servei

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

Aquesta prescripció es farà des dels serveis socials bàsics municipals: Centres de Serveis Socials (CSS), Servei d'Inserció Social (SIS) o Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrant i Refugiats (SAIER).

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

Aquesta prescripció es farà mitjançant l'aplicació informàtica municipal en tots els casos (actualment **MENJADORS**).

Hi anirà sempre acompanyada de la documentació sanitària que en cada moment es demani des de l'IMSS per tal de garantir que la persona no presenta malaltia infecto-contagiosa que posi en risc l'estat de salut del col·lectiu ni de les persones treballadores. I en el cas de persones que demanin algun tipus d'adaptació dietètica, la prescripció també haurà d'incloure informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona ha de rebre.

Les persones que poden accedir al servei de Menjadors Socials són les descrites a la Clàusula 3.4 d'aquest plec.

5.2. Criteris d'accés al servei

5.2.1. Accés per derivació

L'accés al servei de menjador es farà ordinàriament per derivació de professionals municipals dels Serveis Socials de l'IMSS i excepcionalment de professionals de les



entitats socials reconegudes per l'IMSS, i sempre en el context d'un pla de treball individualitzat. La derivació al Servei de Menjadors Socials no comporta canvi de professionals o serveis referents. Però si és necessari que durant el temps que la persona romangui activa en el servei de menjadors, disposi d'un/a professional de referència actiu en el servei derivant i, en la mesura del possible, en la xarxa de Serveis Socials municipals.

Quan el nombre de sol·licituds superi el de places fixes disponibles, es generarà llista d'espera, que s'anirà gestionant per ordre d'antiguitat.

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

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

Igualment, i en atenció al caràcter temporal del recurs, convé que l'equip d'intervenció social de l'adjudicatària mantingui al dia el pla d'intervenció individual de cada una de les persones usuàries, detectant tant els canvis de perfil, com la necessitat de reorientació a altre tipus de serveis i comunicant aquestes situacions als serveis derivants i referents de la intervenció global amb la persona usuària.

5.2.2. Accés directe

Els menjadors socials també podran proporcionar un número limitat d'àpats diàriament d'accés directe, sempre que sigui possible, a les persones nouvingudes, que estan de pas (especialment transeünts) o sense cap vinculació a cap recurs o servei social de la ciutat amb necessitats alimentàries, facilitant el seu accés per un període màxim de tres dies per any natural i garantiran la seva acollida i la derivació, si s'escau, a la xarxa de serveis socials.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'introduir les dades més bàsiques d'aquesta persona a l'aplicació informàtica municipal, així com de registrar-hi qualsevol incidència o informació destacada. En cap cas aquesta anotació suposarà l'adjudicació de plaça fixa: la única manera per accedir-hi és la que marca l'apartat 5.2.1.

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



5.3. Alta per assignació del servei

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

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

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

En el moment en què el menjador social té una plaça lliure disponible, la persona serà donada d'alta en el servei, fins la data prevista per la/el professional referent, i fins a un màxim de 6 mesos, període que es podrà prorrogar prèvia demanda de la/el professional referent.

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

5.4. Acollida en el servei

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

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

Durant l'acollida, les/els professionals d'intervenció social també hauran d'informar a la nova persona usuària del funcionament del menjador, de les seves normes i de les vies de contacte.

Aquesta acollida podrà fer-se de manera individual o grupal. I també es podrà valorar la incorporació de persones ja usuàries i vinculades al servei, com a informants claus, com a estratègia de participació activa.

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



5.5. Interrupcions temporals del servei

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

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

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

5.6. Incidències durant el servei

L'empresa adjudicatària disposarà d'un Reglament de Règim Intern, amb la corresponent classificació de faltes i de sancions vinculades a possibles incidències per part de les persones usuàries. Aquest Reglament haurà de comptar amb el vistiplau de l'IMSS. Es responsabilitat de l'equip d'intervenció social de l'empresa adjudicatària, durant la fase d'acollida (Clàusula 5.4), i en relació a les normes de funcionament del recurs, donar-lo a conèixer.

L'empresa adjudicatària, en coherència amb el Reglament, haurà de disposar d'un Protocol d'atenció a les incidències. L'IMSS es reserva el dret a fer-ne suggeriments i modificacions. En tot cas, el Reglament i Protocol hauran de ser coherents amb el Capítol IV de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Seràn principis bàsics d'atenció a les incidències:

- **Atenció professional individualitzada:** el Servei de Menjador Social és, a més d'un recurs per a la cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació, també un espai d'intervenció social per a persones en situació de vulnerabilitat. Serà bàsic atendre a la persona que genera l'incident amb el rigor professional que es requereix.
- **Celeritat:** la resposta a l'incident ha de donar-se de manera àgil, tant perquè pugui ser efectiva, com per protecció també a la resta de les persones usuàries i treballadores.
- **Proporcionalitat:** les mesures a prendre han de ser coherents amb la naturalesa de la falta i també amb les característiques del recurs de Menjador Social.
- **Coherència:** requereix que tot l'equip professional comparteixi criteris, de cara a que les respostes siguin coherents, amb independència de la persona de l'equip que l'apliqui.

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

L'empresa adjudicatària és la responsable d'enregistrar a l'aplicació informàtica municipal totes les incidències en un màxim de 24 hores.



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

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

L'aplicació de sancions greus i molt greus es comunicaran a la persona afectada per part de la/el professional referent o del equip derivant.

L'adjudicatària haurà de gestionar les incidències que es puguin produir durant el servei de Menjador Social i posar les mesures necessàries per reduir al màxim les incidències i/o conflictes que es puguin produir en el centre, amb personal de control d'accessos, que tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada.

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

5.7. Baixa del servei

La baixa del servei es produirà pels motius següents:

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

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



5.8. Organització del Servei

5.8.1. Gestió administrativa del servei

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

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

L'adjudicatària serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i a la gestió dels casos en les aplicacions informàtiques establertes per l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de garantir que quedin registrades les persones que fan ús del Servei de Menjador Social de manera no presencial (pícnic), vigilant que aquesta modalitat estigui justificada en el seu pla d'intervenció.

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

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

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

L'IMSS haurà de:

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

L'adjudicatari haurà de:

- Registrar i gestionar les altes i les baixes.
- Gestionar amb previsió la llista d'espera, d'acord amb la Clàusula 5.2.1 d'aquest Plec.
- Gestionar i registrar l'assistència de les persones usuàries al Menjador.
- Gestionar l'absentisme i les interrupcions de les persones usuàries, posant-se en contacte amb la/el professional referent perquè valori la baixa del servei.
- Si cal, s'haurà de posar en contacte amb la/el professional referent perquè consideri quines accions s'han de dur a terme o si s'ha de causar baixa del servei.
- Informar de les modificacions en la prestació del servei (canvi de dietes, modalitat pícnic...).



- Intervenir en la resolució dels conflictes que es produeixin.
- Informar a la/el professional referent d'aquelles situacions rellevants que detecti en les persones ateses pel servei (situacions sobrevingudes que agreugen la situació de fragilitat de la persona).
- Elaborar un reglament de règim intern del menjador social i assegurar-ne el seu coneixement i compliment.

5.8.2. Servei de menjador

L'adjudicatària serà responsable de gestionar el servei de menjador, d'acord amb el contingut de la Clàusula 10 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'adjudicatària haurà de:

1. Oferir diàriament els àpats amb menús que segueixin les directrius marcades a la Clàusula 11 d'aquest Plec.

L'IMSS es reserva el dret d'inspeccionar in situ i/o demanar en qualsevol moment els menús, amb la composició i quantitats per cada àpat.

Cal també preveure l'elaboració d'un menú de règim per les persones que ho requereixin i d'un altre respectuós amb les particulars creences religioses.

A més a més, s'haurà d'elaborar un menú específic per a les persones amb plaça fixa que hagin aportat un informe mèdic-dietètic que expliciti les particulars necessitats alimentàries.

Els menús dels dies festius inclouran plats tradicionals per marcar la celebració de les festes.

Els menús hauran de portar el vistiplau d'un dietista.

2. Informar dels menús a oferir, mensualment o per temporades estacionals, a les persones usuàries del servei.
3. Servir 530 àpats migdia/diaris, que es cuinaran en la pròpia cuina de cadascun dels menjadors en tot el seu procés i dins de les més estrictes condicions de neteja i higiene.
4. En el cas que sigui necessari a criteri de l'IMSS i d'acord a les Directrius que marqui el Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics, s'ha de tenir la capacitat d'oferir l'opció de recollida de l'àpat en format pícnic, amb totes les garanties higiènic-sanitàries, i amb aplicació de criteris ambientals i de sostenibilitat. Aquesta opció, a nivell individual, anirà subjecta a la seva prescripció i a un pla d'intervenció que la justifiqui.
5. Col·locar els plats, un cop elaborats i condimentats, en els suports que s'estableixi, per tal que els comensals puguin recollir-los, i en cas d'impossibilitat de la persona, servir-lo directament a taula.
6. Proveir i emmagatzemar els aliments en la quantia suficient per assegurar en tot moment la cobertura de l'alimentació adequada de les persones ateses.
7. Netejar la cuina i totes les instal·lacions del menjador, que hauran d'estar, en tot moment netes i endreçades amb màxima pulcritud, segons s'exposa a la Clàusula 10 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.



8. Garantir una bona recepció i acollida de les persones en els espais de recepció i acollida i/o entrada al menjador.
9. Millorar i/o modificar els hàbits d'alimentació, higiene i salut de les persones ateses, complementant de manera coordinada el pla de treball establert per la persona referent del cas, encaminat a l'assoliment dels objectius pactats.
10. Adoptar les mesures que facilitin la millora i/o adquisició d'hàbits relacionals, que permetin augmentar les habilitats socials de les persones ateses i que evitin l'aïllament social.
11. Garantir la coordinació amb les/els professionals dels serveis socials derivants, i complementar, si s'escau, l'atenció social i educativa, d'acord amb els serveis derivants.
12. Requerir a les persones ateses la documentació necessària que garanteixi la prevenció de malalties infecto contagioses (TBC), i adoptar les mesures que facilitin l'ús dels serveis sanitaris i el seguiment de les indicacions i tractaments donats, atenent les directrius de l'Agència de Salut Pública i les del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics.
13. Detectar i/o col·laborar en aquelles actuacions encaminades a millorar la relació i/o la resolució de conflictes del servei amb l'entorn, sempre sota els criteris del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics. L'adjudicatària haurà de potenciar que les persones usuàries del seu servei tinguin actituds cíviques a les proximitats del centre, encara que aquests es produeixin fora de l'abast de l'equipament.
14. Gestionar les incidències: l'adjudicatària haurà de posar les mesures necessàries per reduir al màxim les incidències que es puguin produir en el centre. Quan aquestes es produeixen es comunicarà al Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics amb els protocols establerts per aquest fi i que s'annexen al Plec (**Annex 1, Annex 2 i Annex 3**).
15. També haurà de fer una anàlisi d'aquestes incidències (tipus d'agressió, perfil de les persones que les han produït, motiu, moment del dia...) que li permetin buscar alternatives per a la seva reducció, tal i com s'exposa a la Clàusula 5.6 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques.
16. Garantir que aquest servei es presta en condicions òptimes de seguretat física i psicològica envers les persones usuàries i professionals, evitant i/o intervenint en cas de conflictes.

5.8.3. Punt de trobada

El **punt de trobada** es un espai que s'ofereix, tant en horari de matí com de tarda, per a les persones usuàries del Menjador Social amb plaça fixa. No requereix d'objectius específics previs del pla de treball, però n'haurà de ser congruent. Persegueix acompanyar a la persona que ho demani en el seu procés de millora i benestar, amb especial èmfasi en la lluita contra la solitud i la superació de la vulnerabilitat.

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan, temporalització, recursos, indicadors, i avaluació de les mateixes. Les activitats podran ser de caire individual o grupal. S'haurà de contemplar que algunes



de les activitats es facin fora del centre, en medi obert o utilitzant altres recursos, per tal fomentar la integració en la comunitat.

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

- **Competències bàsiques i instrumentals:** es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.
- **Activitats lúdiques i culturals:** activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i socials que haguessin pogut tenir.
- **Activitats esportives i en medi obert:** foment del coneixement dels recursos del territori i utilització d'aquesta xarxa que facilitin la seva integració.
- **Activitats formatives, ocupacionals i xerrades** que siguin d'interès de les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà de:

- Programar les activitats tant del punt de trobada de matí com del de tarda, dotant-les dels mitjans necessaris pel seu desenvolupament.
- Facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones usuàries establir nous vincles amb la resta de persones usuàries del menjador i que faciliti la seva adaptació posterior al mateix.
- Aprofitar aquest espai per portar a terme l'acollida en el servei, tal com s'exposa a la Clàusula 5.4 d'aquest Plec de Clàusules Tècniques. Serà important copsar-hi interessos, habilitats, preocupacions i prioritats que orientin en el tipus d'activitats que poden ser de major utilitat, i que ajudin a conèixer millor la situació particular de les persones usuàries.
- Facilitar un nexa entre el Servei de Menjadors Socials i l'oferta d'activitats de centres cívics, biblioteques, entitats, etc. properes. A tal efecte serà necessari conèixer l'oferta d'activitats de lleure i/o formació del territori.
- Establir els sistemes de registre, descripció i valoració de les activitats i presentar-les periòdicament a l'IMSS seguint les seves directrius.
- Informar a les persones usuàries de les activitats programades previstes. Es penjaran en un tauler d'anuncis a l'espai del menjador.
- Coordinar la situació de la persona usuària concreta amb la/el professional o servei derivant.

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

6.1. Prestació del servei

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

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS



(Clàusula 3.2). Així mateix, evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei.

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

L'adjudicatària i 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.

6.2. Informació

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, tal i com s'exposa a la Clàusula 5.4 d'aquest Plec, i de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

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

6.3. Absències de la persona usuària

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

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

6.4. Gestions econòmiques

Queda prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica. Aquest fet podrà ser considerat com a falta molt greu i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària aplicar les mesures disciplinars que d'ella se'n derivin.

6.5. Participació, queixes, reclamacions i suggeriments

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



L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 7 dies. La resposta haurà de ser raonada per a tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

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 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.

Les queixes que arribin a l'IMSS a través del sistema IRIS o altres canals seran reenviades a l'adjudicatària perquè aporti a l'IMSS una resposta per escrit en un termini inferior a 7 dies.

Les queixes o reclamacions, tant les considerades lleus, com les greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata, mitjançant els formularis per a tal efecte (Annexos 1 i 2).

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

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

Per últim, l'adjudicatària afavorirà la creació d'una Comissió de Persones Usuàries en cada Menjador Social, amb la qual poder avaluar el funcionament diari del recurs, planificar els espais de trobada, canalitzar els possibles conflictes o d'altres funcions que es valorin adients.

CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ

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

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

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codis DIR3: LA0006803.
- Mes descriptiu del servei prestat que es factura



- Detall de cada servei que és facturi, així com l'import corresponent de cadascun d'ells
- Qualsevol altre que indiqui la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics.

En quant a les prestacions executades, l'adjudicatari les desglossarà, tot diferenciant:

- Despeses fixes per a la gestió del servei.
- Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits.
- Despeses de manteniment en base a la reserva (si s'escau). (Cal adjuntar les factures pagades).
- Despeses d'auditoria tècnica de qualitat (si s'escau) (Cal adjuntar les factures pagades).
- Despeses d'enquestes de satisfacció d'usuaris/es (si s'escau) (Caldrà adjuntar les factures pagades).

La facturació es presentarà mensualment d'acord amb les indicacions de l'IMSS.

A l'aplicació informàtica municipal (actualment MENJADORS) hi haurà de constar el nombre exacte dels àpats servits a últim dia de mes. La lectura d'aquesta dada per part del tècnic/a municipal referent del contracte es farà el cinquè dia del més següent.

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

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

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

Quan el servei s'interrompi degut a que la persona usuària no ha comunicat la seva absència en temps i forma establerta, l'adjudicatari facturarà l'àpat fins a un màxim de 3 dies.

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

CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

L'IMSS tindrà l'obligació de proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagin de prestar els serveis, infraestructura, mobiliari i parament inventariable. S'annexa INVENTARI dels centres on s'han de prestar els serveis (**ANNEX 6**).

Les adjudicatàries tindran les següents obligacions:

1. L'adjudicatària es farà càrrec de la neteja de totes les instal·lacions de l'equipament d'acord amb la Clàusula 10 d'aquest Plec Tècnic.
2. L'adjudicatària es farà càrrec de tot el manteniment ordinari, preventiu i correctiu de l'edifici, interior i façanes, i de les instal·lacions, exceptuant els que assumirà l'IMSS. Haurà de comunicar periòdicament al Departament



- d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI les anomalies i correccions produïdes, i sol·licitar l'assessorament tècnic en aquelles operacions que l'empresa mantenidora entengui que altera l'estat actual de les instal·lacions. S'annexen les tasques de manteniment programat amb la seva periodicitat. Són d'aplicació les gammes de manteniment que existeixen a l'equipament **(ANNEX 5)**.
3. L'adjudicatària acordarà el manteniment anual de l'equipament amb el Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.
 4. Caldrà reparar i reposar tot l'equipament i material inventariable i material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei i el que resulti malmès a causa d'un ús inadequat per part de l'adjudicatària o el seu personal; el material reposat es considerarà de propietat municipal.
 5. L'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a través del Departament d'Infraestructures i Equipaments de la Direcció de Serveis de Planificació i Innovació, i l'IMSS assumirà la despesa dels consums energètics de llum, gas i telèfon, sent però responsabilitat de l'adjudicatari fer un ús adient i adequat d'aquests subministraments, així com aplicar possibles mesures d'estalvi energètic i de conscienciació al personal i usuaris del servei de l'ús correcte dels mateixos.
 6. L'adjudicatària, a través de la seva empresa de manteniment, (que haurà de ser notificada als serveis tècnics municipals), realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin de l'Entitat d'Inspecció i Control col·laboradora de la Generalitat de Catalunya.
 7. És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.
 8. És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
 9. L'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI a través del Departament d'Infraestructures i Equipaments de la Direcció de Serveis de Planificació i Innovació, i l'IMSS, a través del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'entitat adjudicatària.
 10. L'adjudicatària assumirà les despeses de farmaciola del servei.
 11. L'adjudicatària assumirà el manteniment, reparació i reposició del material informàtic, excepte de l'inventariat per l'IMSS; el material reposat es considerarà de propietat municipal.
 12. L'adjudicatària haurà de justificar les despeses de manteniment i la seva corresponent tramitació a l'IMSS, segons directrius donades pel Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics.
 13. L'adjudicatària, en tot cas, garantirà el manteniment de les instal·lacions en un estat correcte i sempre vetllant perquè l'espai respecti els principis bàsics recollits a la Clàusula 2.2, sense afavorir cap tipus de discriminació.



8.1. Inventari dels menjadors

L'adjudicatari es comprometrà a mantenir en bon estat de conservació i funcionament durant tota la vigència del contracte tots els bens inventariables que consten a l'annex 6 d'aquest PPT.

A l'inici del contracte, durant el primer mes de vigència, l'adjudicatari comprovarà l'estat de tota la maquinària, parament i utillatge de cada menjador i emetrà l'informe pertinent. D'aquest informe s'expediran tres còpies: la primera per l'IMSS, la segona restarà a l'espai del servei i la tercera per l'adjudicatari.

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

Els Serveis Tècnics municipals faran una inspecció per verificar l'estat del menjador, maquinària i infraestructura.

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

8.2. Parament de cuina i taula

A partir de l'entrada en vigor del contracte i al seu càrrec, l'adjudicatari haurà d'aportar tot el parament de cuina i taula (plats, gots, coberts i altra vaixel·la necessària) per a una òptima prestació del servei, inclòs tot el material d'un sol ús que calgués com les estovalles i els tovallons i al llarg del contracte fer les reposicions necessàries, sempre d'acord a les mesures de contractació pública sostenible.

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

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

A l'inici del contracte, l'IMSS posarà a disposició de l'adjudicatari les instal·lacions, aparells i elements auxiliars per a la prestació del servei que en farà un ús responsable dels mateixos.

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

Es consideren bens inventariables els següents:

- Rentavaixelles semi-industrial



- Forn
- Microones
- Frigorífic industrial
- Congelador
- Carro de servei
- Armari rebost
- Congelador

Les despeses a efectuar sobre aquesta partida de reserva hauran de consensuar-se amb els Serveis Tècnics municipals. El cobrament s'inclourà a la facturació mensual només quan hagi rebut el vistiplau del Tècnic/a municipal que faci seguiment del contracte.

Qualsevol actuació que afecti a manteniment o reposició de bens inventariables, l'adjudicatari queda obligat a informar prèviament a l'IMSS i esperar el seu consentiment per portar a terme la feina. Així mateix, haurà de presentar prèviament els pressupostos necessaris per tal que siguin validats per l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de confeccionar un calendari anual de les actuacions de manteniment preventiu que portarà a terme en cada Menjador Social i presentar-ho als Serveis Tècnics municipals que se l'indiquin per a la seva aprovació i posterior control i seguiment.

El seguiment de l'estat dels bens inventariables hauran de ser auditats per un professional extern a l'empresa i que compti amb el vistiplau de l'IMSS. Aquest auditor tindrà el següent comés:

- Validació de les factures associades a l'equip amb preus ajustats al preu de mercat.
- Revisió periòdica de l'estat de les màquines i valoració de la necessitat del canvi o de la reparació.
- Vetllar per tal que les noves adquisicions siguin energèticament correctes.
- Mantenir actualitzat l'inventari.

Tant els bens inventariables reparats com els de nova adquisició passaran a ser propietat municipal al finalitzar el contracte.

Aniran a càrrec de l'adjudicatari les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part del seu personal o satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.

La facturació d'aquestes despeses s'efectuarà tal com s'indica a l'apartat 7.1 d'aquest PPT.

Les despeses d'aigua i llum per a la prestació del servei aniran a càrrec de l'IMSS.

En el cas que s'hagi de traslladar, temporal o definitivament, el servei de Menjadors Socials a un espai diferent de l'habitual, sigui perquè es facin obres o succeeixi un fet sobtat que impossibiliti donar el servei, del trasllat del mobiliari, si s'escau, material i utilitatge (bens inventariables) se n'ocuparà l'adjudicatari segons les prescripcions fetes pels Serveis Tècnics municipals.



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

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

L'adjudicatari està obligat a la reparació i reposició de material auxiliar i útils de neteja que presentin qualsevol tipus de deteriorament que disminueixi la qualitat del servei exigít.

El temps de resolució de les avaries no pot excedir de 10 dies laborals. En el cas de reposició de material auxiliar, utilitatge i útils de neteja no pot excedir de 5 dies.

Al llarg del contracte, l'IMSS podrà encarregar a un tercer una auditoria externa de l'estat de la maquinària. L'adjudicatari estarà obligat a facilitar la informació que se li demani.

CLÀUSULA 9. CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

Per efectuar el servei, l'adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la producció in situ dels àpats a les cuines equipades dels respectius equipaments.
- Complir la normativa vigent sobre l'objecte d'aquest contracte.
- L'adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.
- Garantir les bones pràctiques ambientals en l'execució del servei.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Disposar a cada menjador d'un estoc de productes per a la realització del servei (alimentaris, parament de cuina i taula, neteja...) per prevenir incidències en les entregues de les empreses proveïdores.

CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNICO-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ

Les empreses adjudicatàries hauran de complir la normativa higiènic-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

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



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

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

L'empresa adjudicatària, efectuarà l'anàlisi bacteriològic de:

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

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

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

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

L'adjudicatari proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats als seus treballadors per tal de desenvolupar el servei amb la finalitat de configurar un quadern de consulta tipus guia ràpida. També els facilitarà tota aquella informació que sigui adient per evitar errors i accidents en els menjadors.

L'adjudicatari disposarà d'un estoc de productes i material de neteja.

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

Limitació d'ús de determinats productes de neteja

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



Qualitat Ambiental del productes de neteja habituals:

Es consideren productes bàsics habituals els següents: producte per terres i enrajolats, producte neteja superfícies (per taulells, prestatgeries, mobiliari de menjador, cambra frigorífica...), neteja-greix (campanes extractores, fregidores, forns, fogons, graelles, planxes, carros transport), rentavaixelles rentat automàtic (vaixelles, cristalleria i coberteria) i rentavaixelles a mà (olles, cassoles, paelles, etc.).

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

- exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH),
- exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

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

Retirada selectiva de residus:

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

La retirada de residus hauran de contemplar totes aquelles fraccions de residus que en el moment d'iniciar el contracte i en l'emplaçament de cada equipament siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal, i que en general són les següents:

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

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

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

CLÀUSULA 11. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

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

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



- **Família grup de carns**

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

- **Família grup d'ous i derivats**

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

- **Família grup de peix**

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

- **Família grup de llet, làctics i derivats**

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

- **Família grup de verdures i hortalisses**

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

- **Família grup de fruites**

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



- **Família grup de fècules, llegums i fruits secs**

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

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

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

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

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

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

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

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

Els menús es canviaran 4 cops a l'any, coincidint amb el canvi d'estació (primavera, estiu, tardor i hivern).

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents els propis de les tradicions i festes populars que es celebren: Castanyada, Sant Jordi, Solsticis (estiu/hivern), Carnestoltes...



11.1. Característiques de la dieta basal o normal

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

La distribució dels nutrients serà:

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

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

11.2. Estructura dels menús

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

Estaran compostats de la següent manera:

- **Amanida:** base de tomàquet i/o enciam amb 2 components més variats per a cada dia de la setmana (pastanaga, blat de moro, espàrrecs, olives, llombarda, remolatxa, panses, tonyina, pernil dolç, formatge, ruca, canonges, altres.). En el cas que la persona no tingui tolerància a l'enciam l'adjudicatari li servirà un altre tipus d'entrant. Es obligatori servir una amanida en cada àpat. També en la modalitat pícnic.
- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums hortalisses, verdures i patates.
- **Segon plat:** Carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivat amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Café, té o infusions (amb llet). Aquests productes hauran de ser provinents de comerç just o agricultura ecològica.
- S'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats que, segons normativa, es servirà en format de mono dosi.
- Es servirà la sal i el vinagre en format mono dosi.
- Aigua: de subministrament urbà i en gerres. En la modalitat pícnic, es donarà aigua embotellada individual.

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



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

- Aliments ecològics: potenciar al màxim la introducció d'aliments ecològics, saludables i sostenibles.
- Moderar el consum de proteïna d'origen animal i incentivar el consum de proteïna d'origen vegetal: garantir la presència de quantitats d'aliments proteics adequades a les necessitats, prioritzant les opcions més saludables (llegums, peix, ous i carn blanca).
- Productes de proximitat: potenciar el consum d'aliments de proximitat, més sostenibles, nutritius i saborosos.
- Menjar de temporada: utilitzar verdures fresques de temporada, tant cuites com crues.

11.3. Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a (pes en cru):
Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i Hortalisses	200-300 gr.
Fruïtes	150-200 gr.
Llet	200-250 gr.
logurt	125 gr.
Formatge curat	40-60 gr.
Formatge fresc	80-125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	200-250 gr.
Peix	125-150 gr.
Ous	80-125 gr.
Oli d'oliva	20 gr.
Mantega	10 gr.

Els ingredients i gramatge podrà ser modificat, de la mateixa manera que el menú, prèvia acceptació de canvi per part de l'IMSS. L'adjudicatari haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre el primer plat, segon plat i les postres que componen el menú.

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

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

Per tal de fomentar el consum de productes provinents d'agricultura ecològica i de proximitat, en els Menjadors Socials, l'adjudicatari haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.



- **Verdures i hortalisses:** serà d'obligat compliment que sigui verdura fresca i de temporada. Es valorarà que sigui de procedència d'agricultura ecològica i de proximitat.
- **Llegums:** Llenties, cigrons, mongetes blanques.
- **Peix i Marisc:** Rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans. No s'admetran peixos com la perca, el panga, la caella, la sardina, l'abadejo i la tilapia. Prioritàriament, peix fresc i capturat amb mètodes respectuosos amb el medi marítim.
- **Carns:** S'optarà per la carn fresca: pollastre, vedella.
- **Fruïtes:** variada, fresca i de temporada. Es valorarà que sigui de procedència d'agricultura ecològica i de proximitat; i el més variada possible al llarg de la setmana.
- **Oli:** us d'oli d'oliva verge extra.
- S'evitarà la presència de productes pre-cuinats.

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

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

11.5. Tipus de dietes

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

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic al professional referent de Serveis Socials Bàsics.

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

1. Basal o normal	7. Astringent
2. Hiposòdica	8. Protecció gàstrica
3. Hipocalòrica	9. Vegetariana
4. Hipercalòrica	10. Per motius culturals o religiosos (sense porc)
5. Per a diabètic	11. Al·lèrgia/Intolerància
6. Colesterol-Dislipèmia	12. Vegana

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

- Dieta fàcil masticació.
- Dieta triturada.



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

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

11.6. Manual de dietes

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

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

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

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

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

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

- Nom de la dieta.
- Indicacions: relació de patologies a les quals pot aplicar la dieta.
- Objectius: especificació dels resultats que es volen aconseguir amb la dieta.
- Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques, característiques químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar i tècniques culinàries recomanades).

11.7. Qualitat dels productes

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

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



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

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

11.8. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

L'adjudicatari haurà de complir la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (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 la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'IMSS, còpia de cadascun dels informes de control realitzats.

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

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

L'adjudicatari haurà de:

- Designar una persona responsable per fer els controls i registres en l'espai-menjador. Aquest professional haurà d'estar format en el coneixement de com han d'arribar els diferents productes i registrar totes les actuacions de comprovació dutes a terme mitjançant fitxes de control.



- Realitzar els controls de temperatura, mitjançant un termòmetre sonda net i desinfectat, a cada recepció d'un producte i anotar-la a la fitxa de control corresponent.
- Respectar el temps de regeneració dels aliments i la temperatura de no menys 65° i mantenir-la fins el moment de consum. La conservació del aliments cuinats, després de la regeneració estarà limitat a 2 hores. El producte regenerat i no consumit s'eliminarà.
- Disposar d'una farmaciola amb productes per a petites cures i primers auxilis.

11.9. Mostra testimoni

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

La quantitat de mostra testimoni serà de 200 gr. equivalent com a mínim a una ració, i es guardarà durant 7 dies en congelació. Les mostres s'identificaran de forma individual amb un precinte o un marcador de tinta permanent i resistent a l'aigua especificant la data i el nom del plat cuinat i s'empaquetaran de forma adequada per tal d'evitar la seva ruptura o deteriorament.

CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

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

12.1. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries, diferent per cadascun dels menjadors.

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

L'IMSS disposa d'aplicacions informàtiques que permeten les altes, baixes i modificacions dels serveis. L'adjudicatari disposarà d'accés a aquest mateix sistema, per tal de poder treballar de manera conjunta, organitzada i coordinada.

L'adjudicatari haurà de fer servir les aplicacions informàtiques de l'IMSS per donar resposta als procediments d'altres, baixes i modificacions.

L'adjudicatari haurà de comunicar a l'IMSS qualsevol problema o incidència amb les aplicacions informàtiques. Igualment, l'adjudicatari haurà de garantir que el seu personal coneix a nivell d'usuari les aplicacions informàtiques i en fa un ús correcte com a professional.

És responsabilitat de l'adjudicatari que la informació estigui actualitzada diàriament dins dels sistemes d'informació municipals:



- Registre d'àpats
- Baixes i altes
- Interrupcions de servei
- Incidències

L'IMSS entregarà a l'empresa adjudicatària d'un mínim d'un lector de codi de barres targetes per menjador, que facilitarà el control i registre de les persones usuàries en el dia a dia. Serà responsabilitat de l'adjudicatària el bon ús i la reposició en cas de trencament o desperfecte.

12.3. Dispositius mòbils pels treballadors/es

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

- Realització de trucades telefòniques.
- Càmera fotogràfica.
- Servei de whatsapp de contacte per les persones usuàries amb plaça fixa.

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

CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE

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

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

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

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

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

Perfils adjudicatari:

- Coordinador/a del contracte: En la seva funció com a responsable del contracte, s'encarregarà d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, el reporting, l'staffing de recursos i l'execució del servei segons les indicacions i



els estàndards de l'IMSS. Serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMSS per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.

- Director/a del menjador: Serà l'encarregat/da de supervisar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMSS.

Perfils IMSS:

- Responsable de contracte: Portarà a terme el seguiment del contracte i el model de relació contractual amb el proveïdor en la seva funció com responsable del compliment de les condicions descrites al plec i de la gestió dels aspectes de facturació i administratius.
- Responsable tècnic del Servei: El tècnic/a designat/a s'encarregarà d'assegurar la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS.

13.1. Coordinacions entre l'adjudicatari i l'IMSS

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

Coordinacions de Seguiment Directiu

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

En formaran part:

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

Les coordinacions del Seguiment Directiu inclouran el seguiments apartats:

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

Coordinacions de Seguiment Tècnic

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



En formaran part:

- Responsable tècnic de servei de l'IMSS.
- Director/a del menjador.

Les coordinacions inclouran el seguiments apartats:

- Revisió de les incidències en curs.
- Validació i acceptació dels serveis realitzats.
- Validació i aprovació de l'emissió de les factures corresponents als treballs realitzats.
- Revisió dels menús i del pla de dinamització.
- Resolució dels conflictes que hagin sorgit.
- Totes aquelles que quedin atribuïdes en el present PPT.

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

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

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

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

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

13.2. Coordinació a nivell de territori

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

Pel contrari, quan es tracti d'incidències referides a persones usuàries concretes, l'adjudicatària informarà directament al servei i professional derivants i de referència de la persona implicada. Informarà tant dels fets, de la incidència, com de la resolució de la mateixa que s'hagi pogut donar. I si s'escau, es demanarà col·laboració per a dita resolució. Aquestes incidències en tot cas hauran de quedar recollides diàriament a l'aplicació informàtica municipal (MENJADORS).

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



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

13.3. Coordinació amb altres serveis

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

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

CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL

L'IMSS, podrà efectuar inspeccions a l'adjudicatària en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

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

L'adjudicatari aportarà el primer semestre de l'exercici següent una auditoria limitada de la gestió del servei. Aquesta auditoria serà encarregada a un tercer per part de l'adjudicatari, segons indicacions de l'IMSS.

En aquest compte d'exploració s'haurà de detallar desglossat:

- Els costos directes (recursos directament assignats a la prestació del servei) i els costos indirectes (recursos que impliquen cost a l'empresa però assignats de manera indirecta al servei).
- Els costos fixos i variables del servei.

Per a l'últim exercici del contracte, s'estableix que aquesta auditoria haurà de ser lliurada juntament amb la presentació de la última factura.

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

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

- Factures i/o albarans que acreditin la traçabilitat del producte i el compliment pel que fa a productes ecològics. S'entendrà com agricultura ecològica aquella que compleixi amb els criteris especificats en la Regulació (ECC) 2092/91 fins



al 31 de Desembre del 2008 i en la Regulació (EC) 834/2007 a partir de l'1 de gener del 2009. Les certificacions expedides pels organismes autoritzats per aquestes regulacions (com el CCPAE a Catalunya) serà suficient per a verificar l'acompliment d'aquest criteri.

- Documentació que acrediti la traçabilitat del producte i el compliment dels criteris mediambientals i de proximitat, aportada pel distribuïdor del producte.
- Factures que acreditin la compra de productes procedents d'empreses d'economia social.
- Còpia de les relacions nominals de treballadors conforme l'empresa està al corrent de les seves responsabilitats de cotització a la Seguretat Social.

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

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

L'adjudicatari reservarà una partida bianual de 6.000 € per a costejar una auditoria tècnica de qualitat i funcionament sobre els registres, protocols o aspectes de millora concrets per a cada menjador i enquesta de satisfacció dels usuaris/es. L'auditoria tècnica i l'enquesta de satisfacció es realitzaran simultàniament en anys alterns. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment, tot aportant còpia de les factures abonades, conceptes i imports.

L'adjudicatari haurà de consensuar l'encàrrec d'aquestes auditories amb l'IMSS i haurà d'incloure els continguts i valoracions que l'IMSS indiqui.

El cobrament de la despesa s'inclourà a la facturació mensual que correspongui només quan hagi fet l'entrega dels respectius informes i auditories i rebut el vistiplau del Tècnic/a municipal que faci seguiment del contracte.

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



- No es presentarà cap fotografia o filmació on siguin presents les persones usuàries del servei sense la signatura per part d'aquestes d'un document d'autorització d'us d'imatge.
- En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària.
- L'adjudicatària es compromet 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.

CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en els punts de prestació del servei (en el 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 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE

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

a) Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el PPT, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de l'obligació de col·laborar en el seguiment de l'aplicació de les mesures de contractació pública sostenible (socials, ambientals i d'innovació)



incorporades en el contracte a través de l'aplicació informàtica SAI de seguiment de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el seu Grup municipal que es troba allotjada en la Carpeta d'Empresa del Portal de Tràmits del web de l'Ajuntament de Barcelona.

- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.
- L'incompliment de les obligacions essencials previstes a la clàusula 11 PPT (productes ecològics) que es derivin dels albarans i/o factures que es vagin recollint aleatòriament, si no va acompanyada d'una justificació adient per part de l'empresa i de l'assumpció i implementació de les mesures correctores que siguin oportunes, serà causa de penalització econòmica.
- L'incompliment de les obligacions essencials previstes a la clàusula 11, PPT (productes de proximitat) motivat d'acord amb els albarans i/o factures que es vagin recollint aleatòriament, i posteriorment documentada la traçabilitat dels productes des de l'origen (segons el lot o traça del distribuïdor, subministrador i/o fabricant). Si hi ha un incompliment i no va acompanyat d'una justificació adient per part de l'empresa i de l'assumpció i implementació de les mesures correctores que siguin oportunes, serà causa de penalització econòmica.

b) Faltes greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractada de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment de les millores en la qualitat oferta per l'adjudicatari.
- L'incompliment de la difusió del servei i dret d'imatge establert a la clàusula 15 del PPT.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el plec de clàusules administratives particulars.

c) Faltes lleus:

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

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



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

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

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

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

Barcelona, en la data de la signatura

Glòria Navarro Latorre
Cap del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics



ANNEXOS

ANNEX 1: Registre de comunicacions d'agressions i/o amenaces a les/els professionals dels serveis socials

ANNEX 2: Comunicat incidències d'activitat

ANNEX 3: Comunicat incidències de manteniment

ANNEX 4: Autorització de tractament de dades

ANNEX 5: Quadre manteniment

ANNEX 6: Inventaris dels menjadors



ANNEX 1 COMUNICAT D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials

REGISTRE DE COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS, EAIA I EQUIPAMENTS

DISTRICTE: CIUTAT VELLA 

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS: 

EAIA: 

ALTRES SERVEIS I/O EQUIPAMENTS: ¹ 

Data en que s'ha produït l'agressió: 

Número d'expedient familiar: 

Personal directament afectat:

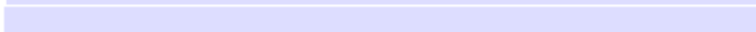
Nom i cognoms: 

Professió/funció: 

Signatura: 

Director/a del centre o servei:

Nom i cognoms: 

Data i signatura: 

DENÚNCIA:

- ☐ No s'interposarà denúncia
- ☐ S'ha interposat denúncia
- ☐ Podria interposar-se denúncia en breu

Descripció dels fets:



¹ Altres serveis i/o equipaments (menjadors socials, equipaments integrals per a persones vulnerables, servei d'inserció social, residències per a gent gran ...)



DADES REFERENTS A L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

Lloc

☐ CSS ☐ EAIA ☐ Altres equipaments* ☐ Domicili* ☐ Carrer*

(*) Especificar adreça en aquests casos:

Data:

Hora:

Jornada laboral

☐ SI

☐ NO

TIPUS

- ☐ Agressió verbal i insult
 - ☐ Insult
 - ☐ Amenança vers professionals
 - ☐ Amenança vers els seus familiars
 - ☐ Intimidació
 - ☐ Coacció
- ☐ Agressió física vers a la persona
 - ☐ Cops
 - ☐ Empentes
 - ☐ Autolesió
- ☐ Agressió ver al mobiliari del centre
- ☐ Fer malbé propietats personals (cotxe....)
- ☐ Robatori
- ☐ Altres

EXPLICACIÓ ACLARATÒRIA

TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

- ☐ Professional de l'equip
- ☐ Familiars o acompanyants
- ☐ Altres
- ☐ Cap

UNITAT D'ATENCIÓ DEL PROFESSIONAL

- ☐ UPA o Primeres acollides/ Estudi EAIA
- ☐ USTAC o Tractament/ Seguiment o Tractament EAIA
- ☐ Expedient sense assignar
 - ☐ Cas tancat
 - ☐ Cas en traspàs
 - ☐ Nou Expedient
 - ☐ Sense vinculació

POSSIBLE CAUSA DESENCADENANT

- ☐ Llista d'espera per visita
- ☐ Voler ser atès immediatament
- ☐ No obtenir el recurs demanat
 - ☐ Ajuts econòmics
 - ☐ Ajuts habitatge (pagar lloguer, hipoteca, manteniment....)
 - ☐ Ajuts subministraments

PROFESSIONAL AMENATAT/AGREDIT

- ☐ Treballador/a social
- ☐ Educador/a
- ☐ Psicòleg/oga
- ☐ Pedagog/a
- ☐ UGA / Administratiu/ua
- ☐ Director/a
- ☐ Altres. Quin?



Àrea de Drets Socials

- ☐ Desacord amb l'atenció dels professionals
- ☐ Retirada de menors
- ☐ Guarda i custòdia família extensa
- ☐ Derivació a un altre servei
- ☐ Retirada d'un recurs (PIRMI, etc.)
- ☐ Altres

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

- ☐ Es cedeix a la petició de la persona agressora
- ☐ Es fa contenció de la situació
- ☐ Entrevista en espai alternatiu més segur
- ☐ Actuació de vigilant de seguretat
- ☐ Altres (presència policial.....)

MECANISMES ACTIVATS

Si us plau, especifiqueu alguna de les opcions disponibles

- ☐ S'ha accionat el timbre emissor d'alarma
- ☐ S'ha sortit ràpidament del despatx
- ☐ Ha intervingut personal del centre
- ☐ Ha intervingut cossos policials
 - ☐ Mossos d'Esquadra
 - ☐ Guàrdia Urbana
- ☐ Guarda de seguretat
- ☐ Avís 112
- ☐ Contenció per part del professional¹
- ☐ Altres

**CONSEQUÈNCIES LABORALS DE
L'INCIDENT**

- ☐ Repercussió emocional sense baixa laboral
 - ☐ Por
 - ☐ Angoixa
 - ☐ Nerviosisme
 - ☐ Altres. Quines?
 - ☐ Atenció Mútua
- ☐ Interrupció laboral per lesió física (Mútua)
- ☐ Interrupció laboral per impacte psicològic (Mútua)
- ☐ Ha condicionat el tracte amb els usuaris
- ☐ Cap
- ☐ Altres. Quines?

DEMANDES DE SUPORT

- ☐ Assessorament jurídic
- ☐ Suport psicològic
- ☐ Compareixença de l'usuari sol·licitada per la direcció
- ☐ Trucada a l'usuari
 - ☐ Director del centre
 - ☐ Director territorial
- ☐ Informació prèvia (carta escrita, i notificada)²
- ☐ Iniciació procediment sancionador
- ☐ Cap
- ☐ Altres. Quines?

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR

Nombre	Gènere	Freqüència	Trastorns i/o antecedents
☐ Un	☐ Masculí	☐ 1ª vegada	☐ No coneguts
☐ Més d'un	☐ Femení	☐ Reincident	☐ Alcoholisme
☐ Quants?			☐ Addicció a altres drogues
			☐ Malaltia psíquica diagnosticada
			☐ Possible trastorn mental no diagnosticat
			☐ Conductes sistemàticament agressives
			☐ Altres

² Veure en què consisteix mitjançant el document anomenat "Circuit actuació per a les següents 24 hores d'una agressió" que està publicat al Portal del Professional a l'apartat de "Suport a la Gestió Interna - Seguretat"



**Ajuntament
de Barcelona**

Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics
Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials

ALTRES OBSERVACIONS:



ANNEX 2 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE L'ACTIVITAT

(Incidències lleus i greus)

ENVIAR A LA REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI:

Iker García

Tel. 664 09 47 46

adreça correu-e: igarciav@bcn.cat

DATA	HORA
CENTRE	
REFERENT DEL CENTRE	
TELÈFON DE CONTACTE	
ADREÇA CORREU-E	
DESCRIPCIÓ INCIDÈNCIA	
OBSERVACIONS	
SIGNATURA	



ANNEX 3 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT

ENVIAR A L'ASSESSORIA TÈCNICA D'INFRAESTRUCTURES:

Tel. 934132644

Fax 934132630

adreça correu-e

mantds@bcn.cat

cserranoro@bcn.cat

DATA	HORA
CENTRE	
QUI FA LA PETICIÓ	
TELÈFON DE CONTACTE	
ADREÇA CORREU-E	
DESCRIPCIÓ INCIDÈNCIA	
OBSERVACIONS	
SIGNATURA	



ANNEX 4 AUTORITZACIÓ DE TRACTAMENT DE DADES



CONSENTIMENT INFORMAT TRACTAMENT DADES

D'acord amb Reglament General de Protecció de Dades (Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals (BOE núm. 294, de 6 de desembre de 2018).

En/Na _____
amb DNI/NIE/Passaport _____

En/Na _____ amb
DNI/NIE/Passaport _____ com a representant legal (titular de la pàtria potestat/tutela)
del/de la menor de 14 anys; en/na _____
amb DNI/NIE/Passaport _____

* ADREÇA ELECTRÒNICA:

TELÈFON:

Heu estat informat/da i consentiu expressament en que les vostres dades siguin tractades d'acord amb el tractament *Atenció social bàsica*.

Les finalitats del tractament són les següents:

- La Gestió dels Serveis Socials Bàsics del sistema públic de serveis socials (recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats a l'atenció social de la població, titularitat de l'Ajuntament de Barcelona).
- Estadístiques, per tal d'obtenir dades necessàries per a la planificació dels dits serveis i prestacions.

El responsable del tractament de les vostres dades és l'Ajuntament de Barcelona.

Les vostres dades únicament seran cedides a altres administracions públiques que ho requereixin en l'ús de les seves competències previstes en una norma amb rang de llei, per tal donar compliment a les finalitats recollides en el present document o a empreses adjudicatàries de serveis externalitzats que requereixin el tractament de dades i que aleshores tindran la condició d'encarregades del dit tractament.

El consentiment aquí atorgat podrà ésser retirat en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la retirada.

Les vostres dades seran eliminades un cop complertes les obligacions legals derivades de la gestió de l'activitat.

Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, supressió, oposició al tractament i sol·licitud de limitació, adreçant-vos presencialment a qualsevol Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de

* **Camps de compliment no obligatori.** En facilitar el vostre telèfon i/o correu electrònic consentiu en què les vostres dades personals siguin tractades per l'Ajuntament de Barcelona amb la finalitat de Gestionar la tramesa d'informació regular sobre l'activitat municipal, legitimada d'acord amb el vostre consentiment, de la que podeu trobar tota la informació a l'enllaç: [tractament 0162 – Gestió d'informació regular sobre l'activitat municipal](#). Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades a: <http://ajuntament.barcelona.cat/protecciondades>



Barcelona i lliurant el formulari específic omplert i signat, o bé, adreçant-vos per escrit al Registre General de l'Ajuntament (Pl. Sant Jaume 1, 08002 Barcelona), o bé, telemàticament a través de l'Oficina Virtual de Tràmits, <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20190001354>.

Podeu contactar al Delegat de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona, a l'adreça:

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=505> (català)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=506> (castellà)

<http://www.bcn.cat/cgi-bin/queixesIRIS?id=507> (anglès)

Podeu consultar informació addicional sobre aquest tractament i protecció de dades i obtenir els formularis corresponents al web www.bcn.cat/ajuntament/protecciodades

Pel què fa a l'intercanvi de dades i documentació entre aquest Ajuntament i altres administracions, l'informem del següent:

- En l'exercici de les seves competències pròpies i delegades en matèria de serveis socials, l'Ajuntament de Barcelona podrà comprovar, d'ofici i sense consentiment previ de les persones interessades, les dades personals declarades pels sol·licitants de les prestacions de les quals tingui atribuïda la competència legalment o reglamentàriament, i, si escau, les dades identificadores, la residència, el parentiu, la situació de discapacitat o dependència, el patrimoni i els ingressos dels membres de la unitat econòmica de convivència, amb la finalitat de comprovar si es compleixen en tot moment les condicions necessàries per a la percepció de les prestacions i en la quantia legalment reconeguda, amb l'objectiu d'atendre les persones d'una manera integral, i abordant coordinadament llurs necessitats socials; en virtut del previst a la disposició addicional setena de la Llei 2/2014, del 27 de gener, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic (en la seva redacció donada per la Llei 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient).

A l'efecte del que s'estableix a l'apartat anterior, s'entén per unitat econòmica de convivència la formada per la persona beneficiària amb el seu cònjuge o parella de fet i els familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que hi conviuen en el mateix domicili.

- Podrà accedir a les seves dades de salut incloses a la Història Clínica (HCCC) del Servei Català de Salut; en virtut del previst a l'art. 9.2 h del Reglament General de Protecció de Dades i a l'art. 28.2 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques (en la seva nova redacció donada per la Disposició final dotzena de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades y Garantia dels Drets Digitals); amb la finalitat de gestionar els serveis i prestacions del Sistema públic de serveis socials a Catalunya inclosos a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010, d'11 d'octubre) oferts per l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la Llei municipal i de règim local de Catalunya (Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril) i la Carta Municipal de Barcelona 22/1998 de 30 de desembre.

Les persones que accedeixen als serveis socials o, els seus representants legals si són menors de 14 anys, tenen el deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre la situació; en compliment del previst a l'art. 13.1 a) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Barcelona, a de de

Signatura

ANNEX 5 MANTENIMENT D'EDIFICIS

			FREQUÈNCIA												
CODI		OPERACIÓ	D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A	
		N: Normatiu P: Preventiu													



ANNEX 5 MANTENIMENT D'EDIFICIS

		CODI	OPERACIÓ		FREQUÈNCIA													
					D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A		
3.5.2- Incandescent.																		
3.5.2.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N										X						
3.5.2.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N										X						
3.5.2.3	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N										X						
3.5.2.4	Verificar l'estat de les connexions.	N										X						
3.5.2.5	Posar al descobert els elèctrodes per una revisió ocular, si el terreny no és favorable a la seva bona conservació, en cas de suport per bàculs.	N															X	
3.5.3- Halogen																		
3.5.3.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N										X						
3.5.3.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N										X						
3.5.3.3	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N										X						
3.5.3.4	Verificar l'estat de les connexions.	N										X						
3.5.3.5	Posar al descobert els elèctrodes per una revisió ocular, si el terreny no és favorable a la seva bona conservació, en cas de suport per bàculs.	N															X	
3.5.4- Descàrrega																		
3.5.4.1	Netejar el xasis i la làmpada.	N										X						
3.5.4.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N										X						
3.5.4.3	Verificar el funcionament i comprovació de la presa a terra en cas de suport per bàculs.	N										X						
3.5.4.4	Verificar l'estat de les connexions.	N										X						
3.5.4.5	Posar al descobert els elèctrodes per una revisió ocular, si el terreny no és favorable a la seva bona conservació, en cas de suport per bàculs.	N															X	
EMERGÈNCIA																		
3.6.1- Emergència.																		
3.6.1.1	Netejar	N										X						
3.6.1.2	Inspeccionar l'estat de les fixacions.	N										X						
3.6.1.3	Comprovar el funcionament.	N										X						
3.6.1.4	Inspeccionar la visibilitat del pilot vermell, si n'hi ha.	N										X						
3.6.1.5	Verificar la visibilitat del rétol, si n'hi ha.	N										X						
3.6.1.6	Verificar l'estat de les fixacions.	N										X						
CIÓ																		
XARXA DE DISTRIBUCIÓ.																		
4.3.1- Canonades d'instal·lacions de P >100 kw.																		
4.3.1.1	Comprovació nivell d'aigua en els circuits	N										X						
4.3.1.4	Comprovació tarat d'elements de seguretat	N										X						
4.3.1.8	Revisió de bombes i ventiladors amb mesura de la potència absorbida	N										X						
4.3.1.5	Revisió i neteja de filtres d'aigua	N										X						
4.3.1.7	Revisió d'unitats terminals d'aigua-aire	N										X						
4.3.1.10	Revisió del sistema de control automàtic	N										X						
4.3.1.2	Comprovació estanquitat en els circuits de distribució i de les vàlvules d'intercepció.	N										X						
4.3.1.6	Revisió de bateries d'intercanvi tèrmic	N										X						
4.3.1.9	Revisió de l'estat d'aïllament	N										X						
4.3.2- Canonades d'instal·lacions segons RAP ITC MIE AP2.																		

ANNEX 5. MANTENIMENT D'EDIFICIS

			FREQUÈNCIA											
CODI	OPERACIÓ		D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A
4.4.4.10	Inspecció visual del circuit a pressió i comprovació de estanquitat.	N							X					
4.4.4.11	Comprovació del nivell sonor.	N							X					
4.4.4.12	Revisió general, bateries d'intercanvi, aïllament, etc....	N							X					
4.4.4.13	Revisió de l'estat exterior.	N											X	
4.4.4.14	Revisió de l'estat interior de l'aparell multitubular i desmuntar caps i tapes.	N											X	
4.4.4.15	Desmuntar i comprovar els elements de seguretat.	N											X	
4.4.4.16	Desmuntar, revisar i tarar els elements limitadors de pressió.	N											X	
4.4.4.17	Revisió de les plaques d'identificació.	N											X	
4.4.4.18	Inspecció visual.	N												X
4.4.4.19	Prova hidràulica, si canvia d'emplaçament.	N												X
4.4.4.20	Prova de pressió hidràulica.	N												X

6. ACS (AIGUA CALENTA SANITÀRIA)
6.1- PRODUCCIÓ INSTANTÀNEA: Generador (calderes i cremadors)
6.1.1- Escalfador instantani amb gas.

6.1.1.1	Inspeccionar l'estanquitat de les connexions.	P						X						
6.1.1.2	Verificar el funcionament.	P						X						
6.1.1.3	Controlar la qualitat de la flama: reglatge i orientació de la flama del pilot abans de la neteja.	N						X						
6.1.1.4	Desmuntar i netejar el cap del pilot.	N						X						
6.1.1.5	Controlar i reglar l'encesa piezoelèctrica.	N						X						
6.1.1.6	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip..	N						X						
6.1.1.7	Verificació de termostats de control i seguretat.	N						X						

6.1.2- Energia solar

6.1.2.1	Comprovació nivell líquits en els circuits	P						x						
6.1.2.3	Comprovació tarat d'elements de seguretat	P						x						
6.1.2.4	Revisió de bombes amb mesura de la potència absorbida	N						x						
6.1.2.5	Neteja de panells	P					x							
6.1.2.6	Revisió i reposició aïllament canonades	P						x						

6.2- PRODUCCIÓ PER ACUMULACIÓ/Bescambiadors
6.2.1- Escalfador acumulador amb gas.

6.2.1.1	Inspeccionar l'estanquitat de les connexions.	P						X						
6.2.1.11	Controlar la qualitat de la flama: reglatge i orientació de la flama del pilot abans de la neteja.	N						X						
6.2.1.14	Desmuntar i netejar el cap del pilot.	N						X						
6.2.1.15	Controlar i reglar l'encesa piezoelèctrica.	N						X						
6.2.1.16	Control del consum d'energia en relació a la potència de l'equip.	N						X						
6.2.1.17	Verificació de termostats de control i seguretat.	N						X						

6.2.2- Escalfador acumulador elèctric.

6.2.2.1	Inspeccionar l'estat de les connexions elèctriques.	P							X					
6.2.2.2	Inspeccionar l'estanquitat dels junts.	P							X					
6.2.2.3	Inspeccionar l'estat de corrosió.	P							X					
6.2.2.4	Inspeccionar l'estat de les fixacions i dels aparells de mesura i control.	N							X					
6.2.2.6	Comprovar el rendiment.	P							X					
6.2.2.7	Verificar l'estat correcte dels elements calefactores.	P							X					

ANNEX 5 MANTENIMENT D'EDIFICIS

			FREQUÈNCIA												
CODI		OPERACIÓ	D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A	
7.2.1- Canonades															
7.2.1.7	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N												X	
7.2.1.10	Verificació d'espessors.	N												X	
7.2.2- Vàlvules															
7.2.2.1.	Verificació i ajust dels òrgans de tancament.	N												X	
7.2.2.3	Prova d'estanquitat i de funcionament.	N												X	
7.2.2.4	Verificar el funcionament.	N												X	
7.2.2.5	Tarat de vàlvules.	N												X	
7.3- TRACTAMENT D'AIGUA															
7.3.1- Tractament aigua piscines.															
7.3.1.1	Mesura del desinfectant i del PH.	N	2X												
7.3.1.2	Mesura de la temperatura de l'aigua, de l'ambient i de l'humitat relativa.	N	2X												
7.3.1.3	Anotar en el llibre de registre totes les dades.	N	2X												
7.3.1.8	Realització de les determinacions fixades per el control sanitari vigent.	N	2X												
7.3.1.9	Respatllat de parets i fons.	N	X												
7.3.1.10	Neteja i desinfecció del material de flotació.	N		X											
7.3.1.5	Comprovació del nivell de sorra i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aire.	N							X						
7.3.1.6	Efectuar la desincrustació.	N							X						
7.3.1.11	Buidat i neteja del vas.PRINCIPI DE TEMPORADA.	N							X						
7.3.1.4	Comprovació del nivell de sorra i l'estat interior si el rentat del filtre és amb aigua.	N								X					
7.3.1.7	Comunicació d'apertura.	N								X					
8. ALTRES SISTEMES I RECEPTORS															
8.1- BOMBES D'AIGÜES FECALS															
8.1.1- Quadre de comandament.															
8.1.1.1	Inspeccionar els pilots i els fusibles.	N							X						
8.1.1.2	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	P							X						
8.1.1.3	Verificació general de funcionament.	P							X						
8.2- TRANSFORMADORS															
8.2.1- Transformadors.															
8.2.1.1	Amidament i assaig del grup de connexió.	P								X					
8.2.1.2	Amidament de la relació de transformació.	P								X					
8.2.1.3	Amidament de la resistència dels devanats de A.T. i B.T.	P								X					
8.2.1.4	Amidament de sorolls i vibracions.	P								X					
8.2.1.5	Resistència d'aïllament .	P								X					
8.2.1.6	Assatjos de curt-circuits.	P								X					
8.2.1.7	Pèrdues de buit.	P								X					
8.2.1.8	Verificació del commutador.	P								X					
8.2.1.9	Verificació dels electroventiladors.	P								X					
8.2.1.10	Verificació de la posta a terra i neutra.	P								X					
8.2.1.11	Verificació del relé de buchholz.	P								X					
8.2.1.12	Verificació del termòmetre.	P								X					
8.2.1.13	Verificació del termostat.	P								X					
8.2.1.14	Comprovar la presa de terra.	P								X					
8.2.1.15	Comprovar els paratapes, explosors, indicadors de nivell, vàlvules automàtiques de retenció, diafragma d'explosió, depurador, conservador, anclatges i fosso drenatge.	P								X					
8.2.1.16	Anàlisi físico-químic de l'oli.	P								X					
8.2.1.17	Anàlisi cromofotogràfic de l'oli.	P								X					
8.2.1.18	Verificació i comprovació dels llocs mecànics i elèctrics consistents.	P								X					
8.2.1.19	Comprovació ajustada i posada a punt dels comandaments.	P								X					
8.2.1.20	Inspecció de les càmeres de ruptura.	P								X					



ANNEX 5 MANTENIMENT D'EDIFICIS

			FREQUÈNCIA											
CODI	OPERACIÓ		D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A
8.2.1.21	Inspecció i verificació dels contactes.	P							X					
8.2.1.22	Anàlisi del funcionament de recorregut, penetració i sincronisme dels contactes	P							X					
8.2.1.23	Temps de connexió i desconnexió.	P							X					
8.2.1.24	Mesura de la resistència d'aïllament	P							X					
8.2.1.25	Comprovació de les caixes de contactes.	P							X					
8.2.1.26	Detecció de fugues.	P							X					
8.2.1.27	Comprovació de nivells.	P							X					
8.2.1.28	Revisió visual de l'estat dels automàtics.	N							X					
8.2.1.29	Verificació del calibratge dels magnetotèrmics.	N							X					
8.2.1.30	Comprovació de l'aïllament dels conductors actius respecte a terra.	N							X					
8.2.1.31	Comprovació de la tensió de servei.	N							X					
8.2.1.32	Comprovació de la tensió de contacte i temps de tall dels interruptors diferencials.	N							X					
8.2.1.33	Comprovació del consum elèctric a les línies d'escomesa.	N							X					
8.2.1.34	Comprovació de la resistència.	N							X					
8.2.1.35	Comprovació visual compliment reglamentació vigent.	N							X					
8.2.1.36	Comprovació bon estat de manteniment dels dispositius d'Alta Tensió.	N							X					
8.2.1.37	Comprovació rigidesa dielèctrica dels olis dels transformadors.	N							X					
8.2.1.38	Comprovació de les mesures i xarxa de terra.	N							X					

8.3- DESENFUMATGE

8.3.1 Quadre de comandament.														
8.3.1.1	Revisió i ajust de circuits elèctrics.	N							X					
8.3.1.2	Verificació general de funcionament.	P							X					

8.3.2 ELECTROMOTORS														
8.3.2.1	Verificació de funcionament i subjecció													
8.3.2.2	Neteja													

8.3.3 CAMPANA														
8.3.3.1	Verificació de funcionament i subjecció													
8.3.3.2	Neteja o substitució de filtres													

9.2 PREVENCIÓ LEGIONELOSE

9.2.5 XARXA FREDA, baix risc														
9.2.5.1	Revisió general punts terminals	N					X							
9.2.5.2	Revisió general i neteja incloents dipòsits i punts terminals	N							X					
9.2.5.3	Anàlisi en punts representatius	N							X					
9.2.6 Aigua calenta sanitària de baix risc														
9.2.6.1	Revisió general punts terminals	N					X							
9.2.6.2	Control temperatura dipòsit <20°	N					X							
9.2.6.3	Si dipòsit comprovació diària dels nivells de clor en punts representatius terminals. (Nivells mínims de 0,2 mg/l.	N					X							
9.2.6.4	Revisió general de dipòsits	N					X							
9.2.6.5	Neteja general incloent dipòsits, aixetes i dutxes.	N							X					
9.2.6.6	Anàlisi en punts representatius	N							X					
9.2.7 CONDUCTES AIRE CONDICIONAT														
9.2.7.1	Revisió general, neteja i desinfecció	N							X					
9.2.7.2	Control qualitat aire interior	N							X					
9.2.8 XARXA DE SISTEMA CONTRA INCENDIS														
9.2.8.1	Revisió general	N							X					
9.2.8.2	Neteja general	N							X					
9.2.8.3	Desinfecció dipòsit	N							X					



ANNEX 5. MANTENIMENT D'EDIFICIS

			FREQUÈNCIA												
CODI		OPERACIÓ		D	S	Q	M	T	6M	A	2A	3A	4A	5A	10A
9.2.8.4		Analítica detecció legionel·la en dipòsit	N							X					

16 DESGÜASSOS

16.1- VERTICALS

16.1.1 Desgüassos verticals															
16.1.1.1		Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N							X					
16.1.1.2		Prova de funcionament i neteja.	N							X					

16.2- HORIZONTALS

16.2.1 Desgüassos horitzontals															
16.2.1.1		Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N							X					
16.2.1.2		Prova de funcionament i neteja.	N							X					

19 ELEMENTS INTERIORS

19.5 APARELLS SANITARIS

19.5.1 Aparells sanitaris															
19.5.1.1		Inspecció i informe tècnics de l'estat del conjunt.	N							X					
19.5.1.2		Control de fixacions	N							X					
19.5.1.3		Operacions opcionals de lampisteria segons gammes 6.5.1 o 7.1.1	N							X					

19.6 ENVIDRAMENTS I ELEMENTS TRANSPARENTS

19.6.1 Envidraments/elements transparents															
19.6.1.1		Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N							X					
19.6.1.2		Inspecció de fixacions.	N							X					

21 EXTERIORS

21.2 REIXES

21.2.1 Reixes															
21.2.1.1		Inspecció i informe de l'estat del conjunt.	N							X					
21.2.1.2		Repintat.	P							X					
21.2.1.3		Inspecció de fixació de peces.	P							X					



EQUIPAMENT TIPUS E.3 AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. SINGULAR CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL·LACIONS IMPORTANTS E.3.g MENJADOR SOCIAL PARAL·LEL		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOGAL/EDIFICI COMPLET	X			X
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X		X	
	SENYALÍSTICA	X			X
	PINTURA INTERIOR	X		X	
NETEGES	NETEJA	X			X
	NETEGES PUNTUALS	X			X
	LEGIONELLA	X			X
	DDO (IT3-PSSL-07)	X		X	
INVENTARIABLES	MOBILIARI	X			X
	MAQUINÀRIA CUINA (MANTENIMENT)	X			X
	MAQUINÀRIA CUINA (REPOSICIÓ PER OBSOLESCENT)	X		X	
	APARELLS INFORMÀTICA	X			X
	APARELLS TELEFONIA	X		X	
INSTAL·LACIONS	AIGUA	X			X
	ENLLUMENAT	X			X
	ELECTRICITAT	X			X
	GAS	X			X
	CLIMATITZACIÓ	X			X
	TELEFONIA	X			X
	PORTER/VIDEOPORTER	X			X
	XARXA ELECTRÒNICA	X		X	
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X		X	
	ALARMA CONTRAINCENDIS	X		X	
	MITJANS CONTRAINCENDIS	X		X	
ALTRES INSTAL·LACIONS	APARELLS ELEVADORS	X		X	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRI)	X			X
CONSUMS	AIGUA			X	
	GAS				X
	ELECTRICITAT				X
	TELEFONIA				X
	XARXA ELECTRÒNICA			X	
GAS	INSTAL·LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'ÀRBOI JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT (SEMESTRALS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ SEMESTRAL			X	



EQUIPAMENT TIPUS E.3 AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. SINGULAR CENTRES AMB SOBREUTILITZACIÓ O INSTAL·LACIONS IMPORTANTS E.3.g MENJADOR SOCIAL NAVAS		APORTACIÓ INICIAL (SERVEI NOU)		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
GRUP	SUBGRUP	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI	ÀREA D.SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT					
EQUIPAMENT	LOCALEDIFICI COMPLET GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES SENyalÍSTICA PINTURA INTERIOR	X X X X		X X	X X
NETEGES	NETEJA NETEGES PUNTUALS LEGIONELLA DIDO (ITI-PSSL-07)	X X X X		X	X X X
INVENTARIABLES	MOBILIARI MAQUINÀRIA CUINA (MANTENIMENT) MAQUINÀRIA CUINA (REPOSICIÓ PER OBSOLESCENT) APARELLS INFORMÀTICA APARELLS TELEFONIA	X X X X X		X X	X X X
INSTAL·LACIONS	AIGUA ENLLUMENAT ELECTRIQIAT GAS CLIMATITZACIÓ TELEFONIA PORTER/VIDEOPORTER XARXA ELECTRÒNICA ALARMA ANTIINTRUSIÓ ALARMA CONTRAINCENDIS MITJANS CONTRAINCENDIS	X X X X X X X X X X X		X X X X	X X X X X X X
ALTRES INSTAL·LACIONS	APARELLS ELEVADORS PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRI)	X X		X	X
CONSUMS	AIGUA GAS ELECTRIQIAT TELEFONIA XARXA ELECTRÒNICA			X X	X X X
EGAS	INSTAL·LACIONS				X
APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT					
JUSTIFICACIONS	LLIURAMENT A L'ÀRBOI JUSTIFICANTS DESPES MANTENIMENT (S EMESTRALS)				X
AUDITORIES	INSPECCIÓ SEMESTRAL			X	



INVENTARI DELS MENJADORS (ANNEX 6)

INVENTARI MENJADOR SOCIAL NAVAS

OFICINA

TAULES	4
ORDINADOR	1
PANTALLA	1
IMPRESORA	1
CADIRES	5

LINEA SERVEI

CARROS SAFATES	1
TAULES AUXILIARS	3
BANY MARIA	2
NEVERA BAIXA	
RENTAMANS	
CONGELADOR	1
CAMARES FRIGORIFIQUES	2

0
2

CUINA

MARMITA	1
CUINA 8 FOCS	1
FREGIDORA	1
FORN CONVECCIO	1
TAULES AUXILIARS	3
TALLADORA	1

ZONA DE RENTAT

RENTAVAIXELLES	1
TAULA AUXILIAR	1
PRESTATGERIES	0

MAGATZEMS (ALIMENTS I NETEJA)

PRESTATGERIES	6
BASCULA	1

MENJADOR

PANTALLES	2
CADIRES	140
TAULES	37



ORDINADORS	2
------------	---

VAIXELLA

PLATS FONDOS	378
PLATS PLANS	119
PLATS POSTRE	106
GOTS	248
GANIVETS	172
CULLERES	191
FORQUILLES	502
SAFATES	173

RECEPCIÓ

ORDINADORS	2	2
MOSTRADOR		1
PANTALLA ORDINADOR		2
LECTOR TARJETES		1
CADIRES		29
PRESTATGERIES (LLIBRES)		3

VESTUARIS

TAQUILLES PERSONAL	
PRESTATGERIES	1



INVENTARI MENJADOR SOCIAL PARALEL

OFICINA

TAULES	1
ORDINADOR	1
PANTALLA	1
IMPRESORA	1
CADIRES	3
ARMARIS BAIXOS	3
ARMARIS ALTS	2
CALAIXERES	2

LINEA SERVEI

CARROS SAFATES	2
TAULES AUXILIARS	2
BANY MARIA	1
NEVERA MOSTRADOR	1
PRESTATGERIES AUXILIARS	3
CONGELADOR	1
CAMARES FRIGORIFIQUES	2

CUINA

MARMITA	1
CUINA 4 FOCS AMB FORN	1
FREGIDORA	1
FORN PETIT	1
NEVERA 2 PORTES	1
TAULES AUXILIARS	
TALLADORA	1

ZONA DE RENTAT

RENTAVAIXELLES	1
TAULA AUXILIAR	1
PRESTATGERIES	

MAGATZEM

PRESTATGERIES	8
---------------	---



BASCULA	1
MENJADOR	
CADIRES	77
TAULES	20
VAIXELLA	
PLATS FONDOS	163
PLATS PLANS	182
GOTS	212
GANIVETS	292
CULLERES	151
FORQUILLES	360
SAFATES	246
RECEPCIÓ	
MOSTRADOR	1
ORDINADOR	1
PANTALLA ORDINADOR	1
LECTOR TARJETES	1
CADIRES	3
TAQUILLES PERSONAL	8



ANNEX 7 QUADRE DE SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

El conveni d'aplicació és, en tots els casos, CE Rest. Colect.
No hi ha, en cap cas, cap acord o pacte.

MENJADOR PARAL·LEL

Núm. Pers.	Sigles	Antiguitat	Contracte	Inici contracte	Sexe	% jornada	h/setm	Categoria	Vac gaud	Horari
00008513	CPCC	02/02/2017	00200 Fixe	05/05/2014	M	97.50	39.00	Cuiner (SC)	Si	7h a 15h
00040837	RR	05/05/2016	00200 Fixe	28/11/2013	M	97.50	39.00	Auxiliar seveis neteja	Si	7h a 15h
00054759	CJ	15/04/2019	00200 Fixe	15/04/2019	M	75.00	30.00	Auxiliar serveis neteja	Si	9h a 15h
00068039	LK	01/11/2021	00200 Fixe	01/04/2014	M	85.00	34.00	Cuiner (SC)	Si	7h a 15h
00073266	MP	28/01/2019	00100 Fixe	02/10/2014	M	100.00	40.00	Auxiliar col·lectivitats	Si	7h a 15h
00079058	VCP	16/06/2016	000289 Fixe	13/01/2016	M	57.50	23.00	Auxiliar serveis neteja	No Oct 2022	11h a 15h
00091269	VESP	16/09/2019	00289 Fixe	16/09/2019	M	75.00	30.00	Auxiliar col·lectivitats	No Nov 2022	9h a 15h
00104935	RFS	05/02/2021	00230 Fixe	25/03/2019	H	50.00	20.00	Auxiliar col·lectivitats	No Sep 2022	11h a 15h
00110780	MVS	18/07/2022	00289 Fixe	18/07/2022	M	97.50	39.00	Responsable centre	Si	9h a 17h
0010902	MVCU	12/05/2021	00200 Fixe	12/05/2021	M	97.50	39.00	Cuiner (SC)	Si	7h a 15h
00118735	AVA	05/07/2022	00510 Temporal	05/07/2022	H	75.00	30.00	Educador social	Si	9h a 15h
00118848	GAPR	30/07/2022	00502 Temporal	30/07/2022	H	85.00	34.00	Auxiliar col·lectivitats	Si	8.30h a 15h
00126124	ARC	27/11/2021	00501 Temporal	27/11/2021	H	75.00	30.00	Educador social	Si	9h a 15h
00134238	MCA	28/07/2022	00510 Temporal	28/07/2022	M	20.00	8.00	Educadora social	Si	10h a 14h
00134739	LHCJ	06/08/2022	00510 Temporal	06/08/2022	H	15.00	6.00	Educador social	Si	11h a 14h

La persona 00118848 és auxiliar suplent, el seu contracte finalitza el 29/11/2022.



MENJADOR NAVAS

Núm. Pers.	Sigles	Antiguitat	Contracte	Inici contracte	Sexe	% jornada	h/setm	Categoria	Vac gaud	Horari
00008496	TICA	18/10/2017	00100 Fixe	01/01/2011	M	100.00	40.00	Cap de cuina	Si	7h a 15h
00049420	EOR	01/04/2015	00100 Fixe	11/03/2011	M	100.00	40.00	Cuiner (SC)	Si	7h a 15h
00066799	MSCP	01/01/2014	00200 Fixe	10/03/2014	M	50.00	20.00	Auxiliar servei neteja	Si	11h a 15h
00079945	JCHQ	03/07/2017	00289 Fixe	01/09/2016	H	97.50	39.00	Suport cuina	Si	7h a 15h
00080215	LFMG	03/11/2021	00100 Fixe	06/05/2015	H	100.00	40.00	Cuiner (SC)	Si	7h a 15h
00081425	RMLA	18/07/2015	00200 Fixe	15/07/2016	M	68.75	27.50	Auxiliar col·lectivitats	No Set 2022	7h a 11.30 h
00087971	MFL	28/01/2019	00289 Fixe	21/12/2018	H	97.50	39.00	Suport cuina	No Oct 2022	7h a 15h
00090627	SCR	05/06/2018	00289 Fixe	05/06/2018	M	55.00	22.00	Auxiliar col·lectivitats	Si	11h a 15h
00097364	ERR	05/01/2021	00189 Fixe	06/02/2019	M	100.00	40.00	Responsable centre	Si	9h a 17h
00100731	MMS	01/10/2021	00501 Temporal	01/10/2021	H	68.75	27.50	Auxiliar cuina	Si	10.30 a 15h
00111858	AHA	06/10/2021	00289 Fixe	06/10/2021	M	75.00	30.00	Educadora social	Si	9h a 15h
00126809	DAR	01/02/2022	00501 Temporal	22/12/2021	M	25.00	10.00	Educadora social	Si	10h a 15h
00127697	RAUQ	05/08/2022	00502 Temporal	05/08/2022	H	70.00	28.00	Auxiliar col·lectivitats	Si	7h a 11.30
00131732	IHC	15/08/2022	00510 Temporal	15/08/2022	M	15.00	6.00	Educadora social	Si	11h a 14h
00128563	OMPC	31/07/2022	00502 Temporal	31/07/2022	M	52.50	21.00	Auxiliar col·lectivitats	Si	11h a 15h

La persona 00127697 és auxiliar suplent, el seu contracte finalitza el 03/11/2022.