



# Contractació

PLEC  
DE  
CLÀUSULES  
TÈCNIQUES  
PARTICULARS

## CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**

Procediment: **OBERT**

Nº Expedient	<b>20220350</b>	
Descripció	Contracte del Servei d'Àpats a Domicili de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona amb incorporació de mesures de contractació pública sostenible.	

## ÍNDEX

<b>CLÀUSULA 1. OBJECTE .....</b>	<b>4</b>
<b>CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS .....</b>	<b>4</b>
• 2.1. DEFINICIÓ .....	4
• 2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	5
• 2.3. OBJECTIUS .....	5
<b>CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES.....</b>	<b>5</b>
<b>CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI .....</b>	<b>6</b>
• 4.1. COBERTURA DEL SERVEI .....	6
• 4.2. HORARI DELS LLIURAMENTS.....	6
<b>CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>7</b>
• 5.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI ÀPATS A DOMICILI .....	7
• 5.2. TEMPS D'ESTADA DEL SERVEI .....	7
• 5.3. COBERTURA I FREQUÈNCIA DEL REPARTIMENT .....	7
• 5.4. URGÈNCIA .....	8
• 5.5. INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI .....	8
• 5.6. BAIXA DEL SERVEI .....	8
• 5.7. PROCEDIMENT D'ALTA .....	9
• 5.8. VISITES SUCCESSIVES .....	10
• 5.9. PACTE DE PRESTACIÓ DE SERVEI .....	10
• 5.10. SISTEMA DE VERIFICACIÓ DE SUBMINISTRAMENT (CODI QR/RFID-BCN) .....	11
• 5.11. DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES .....	12
• 5.12. FACTURACIÓ DELS SERVEIS .....	13
<b>CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS .....</b>	<b>13</b>
• 6.1. QUALITAT I ORIGEN DELS ALIMENTS .....	14
• 6.2. CARACTERÍSTIQUES DE LA DIETA BASAL O NORMAL.....	15
• 6.3. ESTRUCTURA DELS MENÚS .....	16
• 6.4. FREQUÈNCIA SETMANAL DELS PRODUCTES ALIMENTARIS .....	17
• 6.5. QUANTITATS MÍNIMES PER RACIÓ.....	18
• 6.6. TIPUS DE DIETES.....	18
• 6.7. QUADRE DE MENÚ MENSUAL I MANUAL DE DIETES .....	19
<b>CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS .....</b>	<b>21</b>
• 7.1. COORDINACIÓ A NIVELL DE TERRITORI.....	21
• 7.2. COORDINACIÓ A NIVELL DE CIUTAT.....	21
• 7.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DOMICILIARIS .....	22
<b>CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS .....</b>	<b>24</b>
• 8.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	24
• 8.2. INFORMACIÓ .....	24
• 8.3. PRIVACITAT .....	24
• 8.4. CESSIÓ DE CLAUS.....	24
• 8.5. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS .....	25
<b>CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS .....</b>	<b>26</b>
• 9.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL.....	26
• 9.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS .....	26
• 9.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS .....	27



• 9.5. UNIFORMITAT .....	27
• 9.6. IDENTIFICACIÓ .....	27
• 9.7. REQUERIMENTS DE RECURSOS HUMANS I ESTRUCTURA .....	27
• 9.8. FORMACIÓ DEL PERSONAL .....	30
<b>CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS.....</b>	<b>30</b>
• 10.1. VEHICLES.....	30
• 10.2. MICROONES.....	31
• 10.3. TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES .....	31
• 10.4. CORREU ELECTRÒNIC .....	31
• 10.5. APLICACIÓ INFORMÀTICA.....	32
• 10.6. DISPOSITIUS MÒBILS PELS TREBALLADORS/ES.....	34
<b>CLAUSULA 11. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS .....</b>	<b>35</b>
• 11.1. SEGURETAT EN L'ÚS DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ .....	35
• 11.2. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	38
• 11.3. CAUSES ESPECÍFIQUES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE PER PROTECCIÓ DE DADES .....	39
<b>CLÀUSULA 12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....</b>	<b>40</b>
• 12.1. CONTROL INTEGRAL DEL NIVELL DE COMPLIMENT I QUALITAT DEL SERVEI .....	40
• 12.2. QUADRE DE COMANDAMENT.....	42
• 12.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	43
• 12.4. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ .....	49
• 13.5. INFORMES .....	49
<b>CLÀUSULA 13. PREUS PÚBLICS .....</b>	<b>50</b>
<b>CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DE L' ADJUDICATÀRIA.....</b>	<b>51</b>
<b>CLÀUSULA 15. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL .....</b>	<b>51</b>
<b>CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....</b>	<b>51</b>
<b>ANNEX I - MODEL DEL PACTE DE PRESTACIÓ DE SERVEI .....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEX II- MODEL DEL PACTE CESSIÓ DE CLAUS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEX III- VOLUMETRIA DEL SERVEI .....</b>	<b>56</b>



## **CLÀUSULA 1. OBJECTE**

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

L'adjudicatària haurà de preparar i lliurar al domicili, amb la freqüència que determinin els prescriptors, àpats equilibrats i saludables en adequades condicions d'higiene, i haurà de comprovar les condicions de netedat, ordre o qualsevol situació personal que alerti d'un empitjorament de la situació de la persona usuària, per tal de traslladar l'avís als professionals referents del cas. Així mateix l'adjudicatària haurà de subministrar en préstec únicament per a la durada de la prescripció del servei (segons l'apartat 3 de la memòria justificativa) aparells de microones a les persones usuàries que ho necessitin.

La preparació dels àpats ha de ser en base a la modalitat de línia freda refrigerada. S'utilitzaran tècniques d'atmosfera controlada o modificada per a la producció i distribució tant per a aliments cuinats com per a aliments que no requereixen tractament tèrmic, per tal que puguin conservar la seva integritat i propietats naturals.

El servei es presta 365 dies a l'any. Durant l'any 2021 es van servir un total de 884.909 àpats, 579.201 dinars i 305.708 sopars, a una mitjana de 1.800 persones al mes (Annex III).

L'adjudicatària s'haurà de comprometre a disposar d'una logística en què la distància entre l'adreça de la cuina central on s'elaborin els àpats i la seu de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS d'ara endavant) al c/(València 344, 08009 de Barcelona, no excedeixi de 100 quilòmetres. Es prendrà com a referència la ruta més curta que doni la Guia Michelin.

## **CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS**

### **2.1. Definició**

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

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



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

## 2.2. Principis bàsics del servei

El Servei d'Àpats a Domicili es fonamenta en els següents principis:

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

## 2.3. Objectius

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

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

## CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES

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

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

- Tenir 65 o més anys.
- Estar empadronat o viure a la ciutat de Barcelona



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

#### **CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

L'adjudicatària haurà de:

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

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

##### **4.1. Cobertura del servei**

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

##### **4.2. Horari dels lliuraments**

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

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



## **CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

### **5.1. Prescripció del Servei Àpats a Domicili**

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

La prescripció es determina a partir de la valoració del cas i especificarà, en tot cas, la freqüència i la urgència de l'inici del Servei. En cas que la persona requereixi de microones per poder fer ús del servei, sigui a l'iniciar el servei o durant la prestació d'aquest, el prescriptor l'haurà de sol·licitar a través dels canals de comunicació establerts amb la licitadora, i aquesta haurà d'atendre la demanda en un termini màxim de 24 hores.

Serà la direcció del Centre de Serveis Socials qui validi finalment la petició del servei a l'aplicació informàtica SAD-BCN.

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

### **5.2. Temps d'estada del servei**

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

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

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

La segona pròrroga excepcional, per sobre dels 6 mesos, anirà acompanyada d'una reavaluació de la situació i l'autorització de la Direcció Territorial o Cap de Departament.

### **5.3. Cobertura i freqüència del repartiment**

El/la professional determinarà a l'aplicació informàtica SAD-BCN el nombre d'àpats necessaris per a cada persona usuària:

- ✓ De dilluns a divendres – en aquest cas l'empresa realitzarà el repartiment mínim 2 cops/ setmana



- ✓ De dilluns a diumenge – mínim 2 repartiments a la setmana
- ✓ Només dissabte i diumenge – 1 entrega setmanal

Per norma general, la prescripció del servei serà la cobertura del dinar. En els casos que així ho valori, el/la professional podrà afegir a la prescripció l'opció de sopar als repartiments. En aquest cas, el procediment serà fer la prescripció a l'aplicació informàtica SAD-BCN i enviar un correu electrònic justificant l'excepcionalitat de la prescripció a la tècnica referent del servei de l'IMSS, indicant les dades de la persona usuària.

#### **5.4. Urgència**

##### Prescripció ordinària:

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

##### Prescripció d'urgència:

En casos excepcionals es podran prescriure els serveis indicant la urgència en l'inici dels repartiments. En aquests casos l'adjudicatària haurà de fer el primer repartiment d'àpats abans de 48 hores. El/la professional, a més de fer la petició a l'aplicació informàtica SAD-BCN, haurà d'enviar un correu electrònic a l'adjudicatària amb còpia a la tècnica referent del servei justificant l'excepcionalitat de la prescripció, tot indicant les dades de la persona usuària.

#### **5.5. Interrupcions temporals del servei**

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

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

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

#### **5.6. Baixa del servei**

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció.
- Interrupció del servei que superi els 2 mesos de durada.
- Decisió voluntària de la persona usuària.
- Deixar de residir a la ciutat de Barcelona.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament similar.
- Finalització del període de servei previst.
- Decisió dels EBAS o responsable del servei de l'IMSS en els casos següents:
  - ✓ Assoliment dels objectius previstos en cas d'actuacions temporals.
  - ✓ Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.



- ✓ Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

### **5.7. Procediment d'alta**

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

#### Visita a domicili

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

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

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

#### Primer repartiment d'àpats

El repartidor que farà el servei:

- Ha de vestir amb uniforme on s'indiqui el nom de l'adjudicatària i de l'IMSS
- S'identificarà amb la targeta corresponent.
- Informarà a la persona usuària sobre: el funcionament del servei, els dies i horari del repartiment, mètodes de conservació i preparació dels àpats pel consum.
- Validarà la dieta prescrita amb la persona usuària.
- En cas de tenir prescrita la dieta basal, recollirà la "comanda" dels plats escollits per a les properes setmanes.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Disposarà en el frigorífic els envasos que contenen el menjar.
- Revisarà el bon funcionament de l'aparell microones.
- Ensenyarà a la persona usuària el procediment correcte per escalfar els aliments.
- Instal·larà el codi QR/RFID-BCN a la nevera, en cas que no s'hagi fet a la primera visita.
- Registrarà l'entrega com s'indica a la clàusula 5.10 d'aquest plec.



### Trucada de validació inicial del servei

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

### **5.8. Visites successives**

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

- Registrar l'entrega dels àpats amb el sistema de control de presència.
- Retirar els menjars caducats i/o en mal estat que no siguin aptes per al consum i els envasos buits. El repartidor haurà de retirar aquests àpats, i en cas de detectar que la persona usuària no està seguint un bon hàbit alimentari, haurà d'informar per correu electrònic al prescriptor dels àpats que no han estat consumits (d'acord amb la clàusula 5.10 d'aquest Plec: Sistema de verificació de subministrament).
- Disposar a la nevera els envasos que contenen el menjar.
- Recordar a la persona usuària, si s'escau, el procediment correcte per preparar els aliments.
- Comprovar periòdicament el bon funcionament del frigorífic i el microones.
- Comprovació de les condicions de la instal·lació elèctrica
- Comprovar que tinguin el telèfon de contacte de l'adjudicatària en un lloc visible i accessible.
- Informar i assessorar a les persones usuàries en totes aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte al servei.
- Lliurar periòdicament el **Quadre de menú mensual** corresponent a la seva dieta i en cas de correspondre la dieta basal, recollir la comanda corresponent als plats escollits per al mes següent.
- Valorar la situació de la persona usuària, segons el **Registre de seguiment** proposat, que haurà de tenir en compte tots els aspectes que donin informació de la situació de la persona i/o de la seva llar i de les possibles situacions de risc des de la perspectiva del personal de repartiment. El registre utilitzat, la freqüència de recollida de dades i la forma de comunicació serà validat per l'IMSS. En qualsevol cas s'haurà d'alertar amb diligència als prescriptors en cas d'empitjorament de la persona usuària.

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

### **5.9. Pacte de prestació de Servei**

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

- La identificació del personal que ha prescrit i qui li lliurarà els àpats,
- El tipus de dieta que ha de seguir la persona usuària.
- Els dies i horari del repartiment dels àpats pactats dins una forquilla horària màxima de 2 hores



- L'obligació de la persona usuària de facilitar l'accés al domicili al personal de l'adjudicatària i de l'IMSS.
- L'autorització de la cessió de les claus del seu habitatge a l'adjudicatària, si s'escau
- L'obligació de comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei amb una antelació mínima de termini 48 hores.
- El telèfon de contacte i horaris d'atenció de l'adjudicatària per a comunicar incidències,
- Informació sobre el canal i mecanismes per a formular queixa a l'IMSS.

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

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

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

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

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

- Codi identificador QR/RFID-BCN.
- Nom de la persona usuària.
- Data i hora en que s'ha realitzat la entrega de nous àpats.
- Localització GPS on s'ha realitzat la entrega.
- Nom del repartidor que efectua l'entrega.
- Nombre de la ruta.
- Número d'àpats lliurats.
- Tipus de dieta.
- Número d'àpats retirats, especificant si son dinars i/o sopars, no consumits, caducats o en mal estat).

L'adjudicatària, haurà de garantir que els seus terminals i software d'enregistrament de dades permeti registrar totes les dades, tant on-line, com off-line (per assegurar que en els casos de manca de cobertura en els domicilis, no es deixin de registrar les dades in situ, i es puguin enviar les dades en el moment que al sortir del domicili pugui tenir cobertura i s'enviïn automàticament on-line les dades anteriors enregistrades off-line).

Caldrà que el codi s'ajusti a la normativa d'imatge que utilitza l'IMSS de Barcelona. L'adjudicatària proposarà les especificacions i el software que utilitzarà perquè el sistema de registre i verificació funcioni,



sempre tenint en compte que la informació dels registres s'haurà d'integrar amb els sistemes informàtics de l'IMSS com es defineixen a la clàusula 10 d'aquest plec. La persona responsable de l'IMSS o qui designi tindrà un codi usuari per accedir lliurement a la base de dades per a realitzar les comprovacions i explotacions de les dades que consideri oportunes.

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

### 5.11. Detecció d'incidències

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

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

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



### 5.12. Facturació dels serveis

La facturació es realitzarà mensualment. Segons l'especificat al Plec de clàusules administratives particulars, el preu es retribuirà per dinar i, si s'escau, per sopar servit.

El nombre d'àpats (dinars i sopars) servits vindrà determinat per les anotacions introduïdes a l'aplicació informàtica SAD-BCN, que identificarà a la persona usuària i la freqüència de repartiment. Quan el servei s'interrompi en el temps i la forma establerta (interrupció amb avís), l'adjudicatària no facturarà a l'IMSS els àpats inclosos en el període que duri aquesta circumstància.

En els casos d'incompliment de l'obligació de comunicar la interrupció del servei abans de 48h de l'inici de la interrupció, l'adjudicatària podrà facturar a l'IMSS segons l'especificat en el següent quadre:

Serveis	Repartiment setmanal	Facturació màxima d'interrupcions no avisades
Dinar de dilluns a divendres Dinar de dilluns a diumenge	2 entregues	1 dinar
Dinar + sopar de dilluns a divendres Dinar+ sopar de dilluns a diumenge	2 entregues	1 dinar + 1 sopar
Sopars de dilluns a divendres Sopars de dilluns a diumenge	2 entregues	1 sopar
Dinars dissabte i diumenge	1 entrega	1 dinar
Dinar +sopar dissabte i diumenge	1 entrega	1 dinar + 1 sopar
Sopars de dissabte i diumenge	1 entrega	1 sopar

El volum facturable inclou: Total dinars i sopars servits + total dinars i sopars "interromputs" no avisats en temps i forma calculats segons la taula anterior.

Del total facturable, es deduiran, si s'escau, les quantitats corresponents a la repercussió econòmica derivada del sistema de control de qualitat per incompliments detectats dins de la certificació mensual d'acord amb la clàusula 12 del plec de prescripcions tècniques.

## CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

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

Com a molt tard el dia 15 del mes anterior, l'adjudicatària haurà de remetre a l'IMSS els *Quadres de menús mensual* proposats (calendari dels àpats corresponents als menús de totes les dietes del mes següent) i el *Manual de Dietes* (veure clàusula 6.7 d'aquest plec). Un cop validat per l'IMSS, el repartidor distribuirà en paper o per correu electrònic, segons triï cada usuària, el quadre del menú corresponent. Les persones usuàries de menú basal, podran triar entre dues opcions de primer i segon plat.



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

- Ser complerts i equilibrats. Els nutrients han de cobrir les recomanacions alimentàries diàries en la proporció adequada. L'energia ha de ser l'adequada segons les necessitats de les persones usuàries de manera que no hi hagi dèficits que puguin comportar situacions de malnutrició o per contra, excessos que puguin donar lloc a sobrealimentació i guany de pes.
- Els àpats han de tenir una presentació atractiva i estar convenientment elaborats i condimentats.
- S'adaptaran els menús a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Ser variats, per evitar la monotonia i aprofitar els productes de temporada. Caldrà que tinguin una rotació mínima de 7 setmanes.
- Estar basats en els guisats tradicionals i adaptats a l'època de l'any. Com a mínim s'oferiran 2 tipus de menú segons fred/calor, a meitat o final del mes de maig (menús de primavera/estiu) i a finals d'octubre (menús de tardor/hivern).

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

En el cas que es puguin produir incidències que afectin al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'adjudicatària substituirà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes. L'adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.

### **6.1. Qualitat i origen dels aliments**

L'adjudicatària haurà d'elaborar dietes saludables incorporant els productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.

Els menús proposats s'elaboraran preferentment amb ingredients frescos i de temporada, sempre que es compleixin els requisits bàsics de cuina per a la seva correcta manipulació.

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

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



- **Fruita fresca de temporada:** Meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, pruna, cirera, pera, poma, plàtan, albercoc, nectarina, etc.
- **Fruita seca i llavors oleaginoses**
- **Olis i greixos:** preferentment d'oliva, tant per cuinar com per amanir

Grups superflus:

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

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

L'adjudicatària presentarà una **Memòria de matèries primeres**, amb una periodicitat semestral en la que indiqui la descripció de tots els ingredients utilitzats, la seva qualitat, detall de procedència, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com tots aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el Codi Alimentari Espanyol i la normativa complementària. Així mateix, garantirà un adient nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels queviures i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En tot cas, els queviures seran de qualitat extra o primera. L'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària la presentació de les factures de compra per tal de fer les comprovacions pertinents.

### 6.2. Característiques de la dieta basal o normal

Prenent com a referència l'estudi publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, *L'alimentació en la gent gran- Materials didàctics del pla director de formació*, les necessitats energètiques de les persones grans es troben entorn a les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones.

El dinar ha de suposar una aportació de fins al 35% de calories respecte al total diari, en canvi el sopar ha d'aportar el 25%. Aquesta recomanació servirà de referència per a la definició dels plats que compondran cada àpat.

La distribució dels nutrients serà:

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos	30-35% del valor calòric diari	- Els àcids grassos saturats no superaran el 7-10% de les quilocalories totals - Els àcids mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10% (potenciant els de la família omega-3 - El consum de colesterol ha de ser inferior a 300mg/dia



Proteïnes	18-20% del valor calòric diari	Cal que el 60% sigui d'alt valor biològic, a través de productes d'origen animal, com carn, peix, ous o mitjançant combinacions d'origen vegetal.
-----------	--------------------------------	---

Els menús proposats aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin la correcta nutrició en qualsevol dels tipus de dietes.

### 6.3. Estructura dels menús

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

La composició del dinar de la dieta basal serà:

- **Entrants: Amanida o suc, elaborats amb una base de verdures i hortalisses crues i fresques:** base de tomàquet i/o enciam o brots verds, a la que s'afegiran dos components més variats per a cada dia de la setmana (pastanaga, cogombre, blat de moro, espàrrecs, olives, llombarda, remolatxa, panses, tonyina, pernil dolç, formatge, ruca, canonges, altres.), envasat de forma que conservin les seves qualitats i que les mantingui en perfectes condicions fins a la data del consum.
- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, patates, verdures i hortalisses cuites.
- **Segon plat:** Compostat per carn, peix, ous, amb una guarnició que no podrà ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada o làctics. Caldrà servir la fruita tallada 2 dies a la setmana. En alguns casos, s'haurà d'ampliar a tots els dies que rebin el servei.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Sal, oli d'oliva i vinagre per amanir els plats en format mono dosi.
- En les prescripcions de repartiment d'àpats per a tots els dies de la setmana, es subministrarà setmanalment 1 litre de llet, a més de 7 bossetes de cafè soluble, té o infusions segons el gust de la persona usuària.
- En casos excepcionals, a petició del prescriptor es servirà aigua envasada.

Els sopars estaran compostats per:

- **Primer plat:** Verdures i hortalisses, tubercles, llegums.
- **Segon plat:** Ous, peix, carn
- **Postres:** fruita o làctic

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

Es triaran les coccions més adequades per cada aliment, essent les més freqüents les més saludables: planxes, vapors, forn, papillote i guisats amb pocs greixos. En aquest sentit, es serviran fregits un màxim de 2 cops en prescripcions de 5 dies/setmana i 3 en prescripcions de 7 dies/setmana.

L'adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre els plats que componen els menús de cada dia, marcant diferència entre els plats integrants del dinar i els del sopar.



Es procurarà la diversitat alimentària, variant tant els productes triats de cada grup d'aliments com les receptes i tipus de coccions per elaborar els aliments.

#### 6.4. Freqüència setmanal dels productes alimentaris

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

GRUPS D'ALIMENTS	PRESCRIPCIÓ DINAR 5 DIES	PRESCRIPCIÓ DINAR 7 DIES
<i>Dades extretes de la piràmide nutricional per a població sana de la Fund. Internacional de la Dieta Mediterrània (IFMED)</i>	<b>Freqüència de l'aliment en el menú</b>	
<b>ENTRANTS</b>		
<b>Verdures i hortalisses fresques</b>	5	7
<b>PRIMERS PLATS</b>		
<b>Arròs, Pasta, Cous-cous o altres cereals</b>	1	1
<b>Patata</b>	≤1	≤1
<b>Llegums</b>	≥1	≥2
<b>Hortalisses i verdures</b>	2	3
<b>SEGONS PLATS</b>		
<b>Carns magra, aus</b>	1	≤2
<b>Carn vermella</b>	≤1	≤1
<b>Peixos / Marisc</b>	≥1	≥2
<b>Ous</b>	1	1 a 2
<b>Precoïnats</b>	≤1	≤2
<b>GUARNICIONS</b>		
<b>Verdures, hortalisses, arròs, pasta, patates, bolets</b>	5	7
<b>POSTRES</b>		
<b>Fruita fresca i de temporada</b>	4	5
<b>Làctics o derivats</b>	1	2
<b>AMANIMENTS</b>		
<b>Oli d'oliva</b>	5	7
<b>ALTRES</b>		
<b>Fruits secs</b>	1	≥2

Per tal de garantir una alimentació de qualitat i variada la freqüència de consum de fruita fresca haurà de ser de 5 cops per setmana per àpat, amb un percentatge aproximat del 10/14. Pel que fa la verdura haurà de ser de 3 sobre 7 per àpat, no sent exclusivament fresc, ja que podrà ser verdura congelada, o conserva. Per tant, la fruita hauria de ser entre el 50% o 75%, coincidint amb la taula de la clàusula 6.4 d'aquest Plec.

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



### 6.5. Quantitats mínimes per ració

Les racions dels dinars s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

<b>ALIMENTS</b>	<b>1 ració equival a: (pes en cru)</b>
Llegums	60-80 gr.
Pasta i arròs	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Hortalisses per entrant	100 – 150 gr.
Verdures i hortalisses	200 - 300 gr.
Fruita fresca (calibratge mínim de 24 o diàmetres majors)	150-200 gr.
Llet	200-250 ml.
Iogurt	125gr.
Formatge ratllat	15 – 25 gr.
Carns i aus	100 – 125gr.
Peix	125 – 150 gr.
Ous	80 – 100 gr
Oli d'oliva	10 ml.
Mantega	10 gr.
Fruits secs	10 – 20 gr.

Els ingredients i gramatges podran ser modificats, de la mateixa manera que el menú, prèvia acceptació de canvi per part de l'IMSS.

### 6.6. Tipus de dietes

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

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

- Basal o normal – donant la possibilitat d'escollir entre dos plats tant de 1er com de 2n.
- Hiposòdica
- Hipocalòrica
- Hipercalòrica
- Per a diabètics
- Colesterol- Dislipèmia
- Astringent
- Protecció gàstrica
- Vegetariana
- Per motius culturals/religiosos (ex. halal)
- Al·lèrgia-intolerància

Les dietes diferents a la basal, cultural o vegetariana es prescriuran sempre en base a un informe mèdic que requerirà a la persona usuària el professional referent de Serveis Socials Bàsics. Atenent a criteris



nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense justificació. L'adjudicatària haurà de confeccionar altres modalitats de dieta no recollides en el llistat, sempre que hi hagi un informe mèdic que ho avaluï.

Totes elles, a la vegada, oferiran tres textures:

- Textura normal
- Fàcil masticació
- Triturada

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

#### **6.7. Quadre de menú mensual i Manual de dietes**

Abans del dia 15 del mes anterior, l'adjudicatària haurà de remetre a l'IMSS el *Quadre de menús mensual* proposats, constituït pel calendari dels àpats corresponents als menús de totes les dietes del mes següent. Un cop validats per l'IMSS, es distribuirà a cada persona usuària el quadre del menú corresponent segons la seva dieta.

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

- A) FITXA D'ELABORACIÓ DELS PLATS:** ha de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat i ha d'especificar:
- Nom del plat.
  - Nombre de racions per a les quals està programada.
  - Ingredients o components del plat.
  - Processos que pateixen els aliments en les fases de preparació, elaboració, presentació i distribució.
  - Característiques organolèptiques del plat: textura, temperatura de servei, etc.
  - Altres dades d'interès.
- B) FITXA DIETÈTICA:** presenta l'anàlisi nutricional del plat i ha d'incloure les següents dades:
- Calibratge del plat.
  - Comparació de l'aportació calòrica i de nutrients amb les ingestes diàries recomanades.
- C) CODI DE DIETES:** recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles. En aquest apartat es recolliran els següents punts:
- Nom de la dieta.
  - Indicacions: relació de patologies a les quals pot aplicar la dieta.
  - Objectius: especificació dels resultats que es volen aconseguir amb la dieta.
  - Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques, característiques químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar i tècniques culinàries recomanades).



### **6.8. Envasos**

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

Caldrà que la presentació de les barquetes del dinar i del sopar es diferenciïn clarament.

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

L'adjudicatària lliurarà les barquetes i components dels àpats corresponents al repartiment empaquetats en contenidors (bossa, caixa, o similar) reutilitzables o reciclables que seguiran la normativa d'imatge de l'IMSS.

L'adjudicatària s'haurà d'encarregar de la retirada dels envasos buits de totes les persones usuàries que així ho sol·licitin, per a dipositar-los en els contenidors de reciclatge corresponents, seguint la normativa vigent, per minimitzar l'impacte mediambiental.

### **6.9. Garantia higiènica-sanitària**

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 a l'adjudicatària la realització periòdica dels controls oportuns i realitzar els informes corresponents que haurà de lliurar a l'IMSS. L'adjudicatària haurà d'entregar els Plans d'autocontrol d'elaboració i transport, certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora de la cuina, número de registre sanitari, empresa de control de menús testimoni i resta de documentació necessària per complir la normativa higiènic-sanitària d'alimentació.

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

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



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

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

L'adjudicatària haurà d'elaborar una **Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments** destinada a les persones usuàries del servei. La informació continguda haurà d'estar en català i castellà haurà de contenir com a mínim la següent informació:

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

Aquest contingut haurà de ser validat per l'IMSS i haurà de seguir les instruccions referents a la imatge corporativa tal com es desenvolupa en la clàusula 16 d'aquest mateix plec.

#### **6.10. Preparació dels àpats**

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

S'utilitzaran tècniques d'atmosfera controlada o modificada per a la producció i distribució tant per aliments cuinats com per a aliments que no requereixen tractament tèrmic, per tal que puguin conservar la seva integritat i propietats naturals.

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

#### **7.1. Coordinació a nivell de territori**

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

#### **7.2. Coordinació a nivell de ciutat**

L'adjudicatària es coordinarà amb el responsable designat per l'IMSS per fer un seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que calgui. També ho farà per assegurar el compliment dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostària. L'adjudicatària farà un seguiment permanent del funcionament del servei, per tal de



resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona. Mantindrà informat sempre al responsable del contracte, sigui telefònicament o per correu electrònic.

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

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

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

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

### **7.3. Coordinació amb altres serveis domiciliaris**

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària són un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Dins dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària s'inclouen el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) integrat pel servei d'atenció personal i servei de neteja de la llar; el servei de Teleassistència, el Servei d'Àpats a Domicili i el Servei d'Arranjaments i Ajudes Tècniques.

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatiu i socialitzador. Tots els serveis d'atenció personal inclouen a més la tasca preventiva d'observació, detecció de situacions de risc i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn.

El servei de neteja de la llar és complementari al d'atenció personal. Té com a objectiu mantenir en condicions acceptables d'ordre, higiene i salubritat la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent-hi la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

El SAD es presta mitjançant un contracte de serveis dividit en quatre lots a raó d'un lot per zona. La prescripció del servei correspon als serveis socials bàsics. La prestació del servei correspon a l'adjudicatària, mitjançant treballadors d'atenció personal i auxiliars de la llar. La direcció, coordinació i seguiment dels treballadors d'atenció directa es fa mitjançant els coordinadors tècnics de l'adjudicatària (amb formació de treball social i infermeria), que són els referents principals del cas, quan no són de gran complexitat. En els



casos de gran complexitat, el coordinador tècnic fa les mateixes funcions de coordinació i seguiment dels treballadors, però el referent principal és el treballador social responsable de l'EBAS.

El Servei de Teleassistència permet detectar i donar resposta immediata a situacions d'emergència social/sanitària. Garanteix la comunicació de la persona amb l'exterior, millora la seva autonomia i qualitat de vida, i la de la seva família o unitat de convivència, tot allargant la seva permanència al domicili. Quan s'activa l'emergència, els operadors es posen en contacte amb els familiars, s'envien unitats mòbils al domicili i si cal, activen altres serveis (metges, 061, bombers, entre d'altres). S'estableixen diferents nivells d'atenció (bàsic, mig i alt) que determinen, d'una banda, la freqüència de les trucades de seguiment que realitza l'adjudicatària, per mantenir el contacte i acollir les demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat; i de l'altra, els dispositius de seguretat que s'instal·len a la llar per a detectar caigudes, incendis, fuites de gas, entre d'altres. El servei també actua de forma preventiva posant en marxa campanyes de foment de l'envelliment i hàbits de vida saludable mitjançant trucades, materials informatius i tallers.

El Servei d'Arranjaments i Ajudes Tècniques valora la situació personal de l'interessat i instal·la els productes de suport necessaris per a fer l'adaptació funcional de l'habitatge per a garantir la seva confortabilitat i minimitzar el risc d'accidents.

Durant l'execució del contracte, l'IMSS pot sol·licitar a l'adjudicatària del Servei d'Àpats a domicili que faciliti informació de forma automatitzada directament entre empreses o a través de l'aplicació informàtica pròpia de l'IMSS. L'adjudicatària disposarà de dos mesos per realitzar aquesta integració quan li sigui requerida per l'IMSS.

Es requereix de l'adjudicatària del Servei d'Àpats a Domicili que faciliti, com a mínim, la següent informació a les adjudicatàries de la resta de serveis:

- Altes, baixes de serveis
- Ingrés cap a recurs especialitzat com a conseqüència d'una atenció d'urgència que impliqui la sortida del domicili.
- Absències previstes per la persona usuària i la durada estimada, si es coneix.
- Alertes en el canvi d'estat físic/psíquic de les persones usuàries.
- I totes aquelles informacions que l'IMSS consideri.

Amb un termini màxim de 90 dies naturals des de l'inici de l'execució del contracte l'adjudicatària haurà d'establir la via de comunicació amb la resta de serveis domiciliaris que permeti realitzar aquest tipus de comunicació de forma segura. Les adjudicatàries dels altres serveis domiciliaris s'hauran d'identificar amb el Servei d'Àpats mitjançant un codi d'autorització. Totes les comunicacions hauran de ser gravades.

Quan així ho determini l'IMSS, durant la vigència del contracte l'adjudicatària haurà de realitzar reunions de coordinació amb les empreses prestadores del SAD i/o la Teleassistència i l'IMSS per explorar sinèrgies entre serveis i posar-les en pràctica per a la seva avaluació posterior. Tot nou desenvolupament, protocol o procés desenvolupat per l'adjudicatària durant l'execució del contracte i amb la participació de l'IMSS serà propietat de l'IMSS.



## **CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS**

### **8.1. Prestació del servei**

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

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

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

### **8.2. Informació**

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

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

### **8.3. Privacitat**

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

### **8.4. Cessió de claus**

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

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



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

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

### **8.5. Queixes, reclamacions i suggeriments**

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

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

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

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

Totes les queixes que arribin a l'IMSS a través del sistema IRIS o altres canals seran reenviades a l'adjudicatària per a que doni resposta en un termini d'entre 24-48h

L'adjudicatària informarà 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 enregistrarà totes les trucades ateses i haurà de facilitar els àudios a requeriment de l'IMSS. Haurà d'advertir a la persona usuària d'aquest fet, segons el que s'estipula a la normativa vigent.

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

A tall d'exemple, i entre altres, es consideren reclamacions ordinàries:



- Canvis d'horaris en les entregues
- Repartiment que si s'efectua, però que es fa fora de la franja horària pactada
- Relació amb el personal repartidor.

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

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

## **CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS**

### **9.1. Obligacions de caràcter general**

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

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS. Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en els plecs que regeixen aquest contracte, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquells requisits.

L'adjudicatària resta degudament assabentada de l'obligació que té per complir amb tot allò disposat a la normativa laboral en tots els seus aspectes i de complir durant tota la vigència del contracte les normes i condicions que fixa el conveni col·lectiu aplicable.

### **9.2. Estabilitat i substitucions**

L'adjudicatària potenciarà l'estabilitat de l'equip de treball i s'obliga a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats -incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos, etc. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

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



### **9.3. Protecció de riscos laborals**

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és 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-EPI-) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços als seus treballadors per tal d'evitar riscos per a la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

### **9.4. Pla d'igualtat**

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

### **9.5. Uniformitat**

Serà obligació de l'adjudicatària proveir d'uniforme al personal durant les hores en què es presti el servei: gorra, jaqueta, pantalons, sabates, davantal, guants i altres elements que siguin necessaris per desenvolupar la feina. En cap cas podran utilitzar roba de carrer, sent aquest motiu de sanció a l'adjudicatària. La uniformitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.

### **9.6. Identificació**

Tot el personal de l'adjudicatària, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el servei, amb el logotip de l'IMSS i hi haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

### **9.7. Requeriments de recursos humans i estructura**

Els licitadors presentaran les seves propostes d'infraestructura i de model organitzatiu per al desenvolupament del servei, garantint la coherència i compatibilitat amb el model organitzatiu requerit. Amb independència dels perfils que es requereixen per a la prestació específica del servei, les propostes inclouran els perfils necessaris per a garantir una gestió coordinada i eficient del servei.

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

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

- Una persona responsable del servei que actuarà com a interlocutor amb el responsable de l'IMSS,
- Una persona amb la titulació requerida, que elaborarà i supervisarà els menús i realitzarà el control de qualitat de tot el procés.
- Un equip de persones que s'encarregarà del repartiment dels àpats, que seran els encarregats de distribuir-los a les persones usuàries del servei, i de restar amatents del seu estat. La ràtio màxima



d'entregues diàries a cada ruta no pot ser superior a 45 per repartidor/a per 8 hores de treball, tenint en compte que el temps de permanència al domicili no pot ser inferior a 5 minuts.

- Supervisor de servei, que realitza les visites a domicili, organitza la distribució, elabora indicadors i atén les demandes de les persones usuàries i dels prestadors del servei.

A continuació es detallen els perfils que afecten a la interlocució amb la persona usuària i l'IMSS:

<b>RESPONSABLE DEL SERVEI</b>
<p>És el màxim responsable del servei i interlocutor amb l'IMSS.</p> <p>Combina coneixements gastronòmics i de gestió. La seva missió és vetllar per oferir un bon servei i que tot funcioni correctament: qualitat dels àpats, repartiment eficient i bon nivell d'atenció a la usuària.</p> <p>Per a aconseguir-ho supervisa les comandes, la qualitat dels aliments, el treball del personal al seu càrrec, incloent la correcta manipulació dels productes segons la normativa sanitària.</p>
<b>Funcions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realitza el seguiment i control de la prestació integral del servei.</li> <li>▪ Planifica i supervisa el treball del seu equip i distribueix el personal segons les necessitats del servei.</li> <li>▪ Avalua i fa propostes de millora de la qualitat del servei prestat, la seva eficàcia i eficiència.</li> <li>▪ Dirigeix, coordina i verifica el correcte desenvolupament de les prestacions assignades.</li> <li>▪ Traspàs d'incidències, informa i es coordina amb els responsables municipals quan és necessari.</li> <li>▪ Entrega mensualment a l'IMSS la documentació i els informes de seguiment de la gestió del servei.</li> </ul>
<b>Formació</b>
<p>Ha de disposar de titulació superior i acreditar un mínim de 3 anys d'experiència en supervisió i/o coordinació de serveis de restauració col·lectiva.</p>
<b>Competències/habilitats:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestió i organització, anàlisi i planificació del treball</li> <li>▪ Capacitat per treballar en equip.</li> </ul>

<b>SUPERVISOR/A DEL SERVEI</b>
<p>És la persona que fa la primera visita al domicili de la persona usuària, realitza la presentació inicial del servei, signa el Pacte de serveis i el remet als EBAS. És imprescindible tenir capacitat de comunicació interpersonal, habilitats socials i especialment d'empatia amb les persones grans.</p>
<b>Funcions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atén les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del Servei.</li> <li>▪ Organitza la preparació i distribució dels àpats.</li> <li>▪ Manté i actualitza l'aplicació informàtica SAD-BCN.</li> <li>▪ Revisa el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.</li> <li>▪ Avalua l'evolució dels casos a través dels protocols i procediments facilitats per l'IMSS.</li> <li>▪ Estableix els sistemes de recollida de queixes i suggeriments, segons les indicacions de l'IMSS.</li> </ul>



### **Formació**

Ha de disposar del títol de Batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà o equivalent homologat i acreditar un mínim de 1 any d'experiència en supervisió i/o coordinació de serveis de restauració col·lectiva.

### **DIETISTA- NUTRICIONISTA**

Gestiona i organitza el servei d'alimentació, vetllant per la qualitat i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.

### **Funcions**

- Gestiona i organitza el servei d'alimentació.
- Elabora, consensua i controla la planificació periòdica de menús i dietes especials.
- Coordina i participa en la formació continua, en temes de qualitat i seguretat alimentària i, especialment en la formació dels manipuladors d'aliments.
- Supervisa l'elaboració, preparació i distribució dels àpats. Controla la qualitat en tot el procés.

### **Formació**

Titulació universitària específica i 1 any d'experiència, i col·legiat.

### **REPARTIDOR/A**

Els/les treballadors/es que realitzin aquesta tasca hauran de tenir habilitats socials i d'empatia en l'àmbit de gent gran i capacitat de comunicació interpersonal.

### **Funcions**

- Lliurar els àpats en el domicili de la persona usuària.
- Disposar els envasos d'àpats en el frigorífic.
- Ensenyar a la persona usuària o al responsable del procediment correcte per preparar els aliments.
- Retirar els menjars que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
- Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic i el correcte funcionament del mateix.
- Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.
- Informar de qualsevol incidència en el domicili, al més aviat possible, al supervisor/a de l'adjudicatària.
- Restar amatent a l'aparició dels senyals de risc que alerten de l'empitjorament de l'estat de salut de la persona usuària.
- Comunicar de forma immediata als serveis d'urgència i al supervisor/a de l'adjudicatària quan s'escaigui.

### **Formació**

Ha de superar la formació definida en a la clàusula 9.8 d'aquest plec



### **9.8. Formació del Personal**

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals.

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

- Manipulació d'aliments, seguretat alimentària.
- Alimentació i nutrició de les persones grans.
- Criteris d'alimentació sostenible, ambiental i de salut, i receptes que incorporin els criteris de la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS (mínim 5 hores), garantint el compliment de les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat de l'Ajuntament de Barcelona.
- Prevenició i gestió de residus
- Prevenició de riscos laborals.
- Tècniques de comunicació i gestió de conflictes
- Dinamització dirigida a persones grans.
- Detecció de situacions de risc social.
- Primers auxilis.

L'adjudicatària presentarà cada any a l'IMSS, i abans del 15 de febrer de l'any següent, la documentació acreditativa de la realització del Pla de formació, els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització.

## **CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS**

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

### **10.1. Vehicles**

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

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

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



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

### **10.2. Microones**

Serà responsabilitat de l'adjudicatària proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu en el servei.

L'adjudicatària del contracte haurà de comunicar model i marca, que haurà de ser validat per l'IMSS, abans de la formalització del contracte, moment en el que haurà de fer la substitució dels microones en préstec de les persones usuàries en actiu (veure volumetria d'aparells en préstec actualitzada).

L'adjudicatària haurà de garantir que podrà fer la substitució de microones espatllats abans de 24h, segons la clàusula 5.1.

### **10.3. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries**

L'adjudicatària haurà d'atendre totes les trucades de les persones usuàries per a rebre comunicacions al respecte del servei, i a tal efecte posarà a disposició de les usuàries i professionals una línia de telèfon 900 gratuït que estarà disponible en un horari de dilluns a divendres de 8 a 20:00h i els dissabtes i festius de 8 a 16:00 hores.

L'adjudicatària ha de disposar d'una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen, i ha de permetre la gravació de les converses, segons la legislació vigent. Les trucades s'hauran de poder localitzar pel DDI origen corresponent al telèfon des d'on es genera la trucada. L'adjudicatària restarà obligada a facilitar la gravació de les trucades a requeriment de la persona responsable de l'IMSS o facilitar l'accés al sistema d'emmagatzematge que utilitzi. La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua esperant ser ateses. Les locucions amb els missatges pregravats informatius o d'espera hauran de ser validats per l'IMSS.

L'adjudicatària enviarà mensualment els 5 primers dies a mes vençut l'informe extret amb aquests indicadors o facilitarà l'accés als informes generats a la persona responsable de l'IMSS.

L'obligació de gestionar les trucades de les persones usuàries podrà quedar sense efecte en cas que durant la vigència del contracte, l'IMSS posi en marxa un Centre d'atenció a les persones usuàries de serveis domiciliaris o que determini que siguin ateses per un altre servei.

### **10.4. Correu electrònic**

L'adjudicatària haurà de donar d'alta una bústia de correu electrònic genèric a la que els/les professionals dels EBAS enviaran peticions urgents o demanaran informació relativa a les usuàries. L'adjudicatària restarà obligada a atendre diligentment aquesta bústia de correu electrònic, i mantindrà informat a les



direccions dels EBAS i l'IMSS del funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències així com la resolució de les mateixes que s'hagin pogut donar i que hauran de quedar recollides diàriament a la respectiva aplicació informàtica del servei SAD-BCN.

### 10.5. Aplicació informàtica

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

- **Data alta petició:** data en la que el prescriptor fa la petició.
- **Data aprovació servei:** data en que el director de l'EBAS prescriptor signa.
- **Data signatura del pacte:** data en la que l'empresa fa la visita a domicili i la usuària signa el pacte de prestació
- **Data acceptació servei:** es complimenta sola, incorpora la mateixa data d'inici real.
- **Data inici proposada:** la informa l'EBAS. L'empresa no pot acceptar un servei amb data anterior a la proposada.
- **Data inici real:** data del primer àpat servit. La informa l'empresa quan accepta el servei.
- **Data baixa petició:** la informa l'EBAS
- **Data baixa servei:** la informa l'EBAS. Correspon a la data de finalització del servei.
- **Data finalització proposada:** la informa l'EBAS

També serà l'eina de comunicació i de treball entre l'adjudicatària, els EBAS i l'IMSS. Per aquesta raó, l'adjudicatària del servei haurà de garantir que els treballadors coneguin l'aplicació informàtica i facin un ús correcte de la mateixa. **SAD-BCN** és una aplicació informàtica gratuïta proveïda per l'IMSS. No obstant, l'adjudicatària assumirà el cost econòmic de connexió (incloent VPN, *lan-to-lan* o el procediment que l'Institut Municipal d'Informàtica- IMI a partir d'ara, estableixi) i l'actualització de les dades a aquesta aplicació informàtica.

Per una altra banda, l'adjudicatària haurà de disposar d'un altre sistema que li permeti fer la gestió operativa de la prestació del servei. Respecte a aquest sistema, es distingeixen dos models possibles. El model definitiu a aplicar serà determinat per l'IMSS a l'inici del contracte, sense perjudici dels canvis que es puguin establir durant l'execució del mateix.

#### **Model 1:**

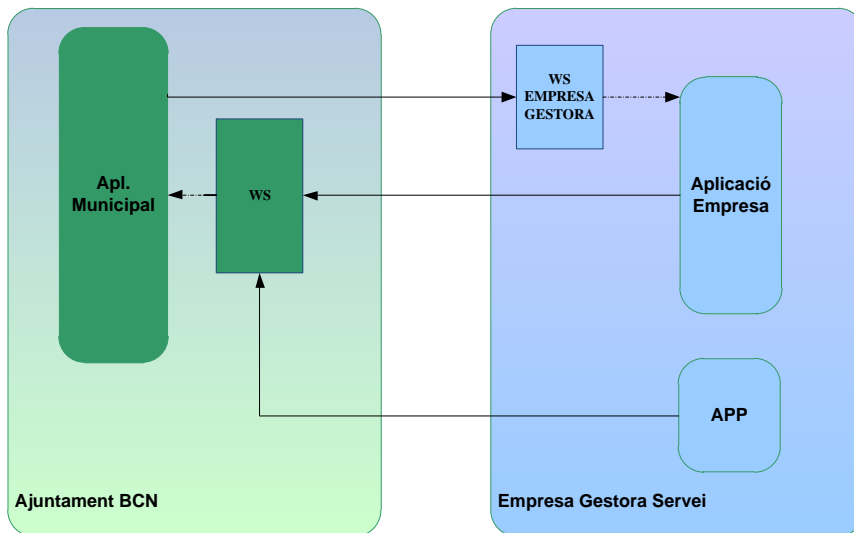
L'adjudicatària proveeix de l'eina de prestació del servei i el seu manteniment. Aquest sistema d'informació haurà de disposar també d'una APP per a la gestió dels àpats a domicili que serà utilitzada des de dispositius mòbils que permeti, a més, el control de l'entrega dels àpats mitjançant codis QR o NFC.

Des de l'IMSS s'està evolucionant l'aplicació informàtica SAD-BCN. En qualsevol moment del contracte es pot demanar a l'adjudicatària la integració entre el sistema propi i el municipal (SAD-BCN). En aquest cas, l'adjudicatària hauria de proveir el suport, l'anàlisi i el desenvolupament de la part que afecti als sistemes propis, quedant fora de l'àmbit d'aquest contracte el desenvolupament dels canvis a SAD-BCN. La integració es podria plasmar, per exemple, en un conjunt de serveis web que permetin sincronitzar la informació pels



procediments d'altres, baixes, modificacions, registre de l'entrega d'àpats, interrupcions de servei, incidències, entre d'altres.

El disseny i la implementació de la solució per la integració entre el sistema d'informació de l'adjudicatària i el sistema d'informació municipal, així com el disseny i implementació de la solució emprada pel registre d'àpats haurà de ser validada per l'IMI. Per altra banda, l'IMI haurà de validar els mecanismes de seguretat implementats en l'APP així com la privacitat i seguretat de les comunicacions que es produeixin entre l'APP i els sistemes de *backoffice* de l'adjudicatària i municipal per tal de garantir els requeriments de la LOPD per a dades de nivell alt. A més, en el model 1 el cost de desenvolupament i manteniment dels serveis web inclosos dins del sistema d'informació de l'adjudicatària, així com el cost de desenvolupament i manteniment de l'APP anirà a càrrec de l'adjudicatària.



En el model 1 i durant l'execució del contracte, es pot demanar per part de l'IMSS la interiorització de dades. És important distingir entre interiorització i integració. Per integració s'entén una comunicació bidireccional en temps real com la descrita anteriorment. En canvi, per interiorització s'entén com un trasllat unidireccional d'informació des del sistema propi de l'adjudicatària als sistemes municipals. Aquesta interiorització no ha de ser necessàriament en temps real i es limita a dades que siguin propietat de l'IMSS que s'enregistren als sistemes de l'adjudicatària. Un exemple de dada que quedaria fora de l'abast de la interiorització serien nòmines i com a exemples de dades candidates a interioritzar serien dades de trucades, detall de rutes, entre d'altres. . L'objectiu d'aquesta interiorització és que l'IMSS custodii les dades que siguin de la seva propietat i disposar d'autonomia per extreure els informes i indicadors necessaris per al seguiment del servei. La tecnologia per realitzar aquesta interiorització haurà de consensuar-se amb l'IMI, però podria realitzar-se a través de serveis web o intercanvi de fitxers de text, per exemple. L'adjudicatària es compromet a realitzar les sessions necessàries, donar la informació requerida i efectuar el desenvolupament dels seus sistemes d'informació per tal d'efectuar aquesta interiorització. En aquest sentit, l'adjudicatària es compromet a mantenir actualitzat un document explicatiu amb l'estructura de base de dades de la seva plataforma amb un nivell de detall mínim de taula/camp/descripció, les seves relacions i correlacionant l'estructura de dades amb les funcionalitats del sistema d'informació. Aquesta documentació haurà d'estar disponible en qualsevol moment per ser consultada pels tècnics de l'IMSS.



### **Model 2:**

L'IMSS proveeix de l'eina que obligatòriament haurà d'utilitzar l'adjudicatària per a la prestació del servei. Aquesta eina disposarà d'una versió d'escriptori i d'una versió mòbil i inclourà les funcionalitats que es consideren imprescindibles per al servei. Aquesta eina no proveirà de funcionalitats avançades o les que depenguin de dades considerades propietat de l'adjudicatària. Com a exemple d'aquestes funcionalitats no incloses són: compres, recursos humans (com gestió de nòmines), integració amb Google Maps o altres proveïdors de geoposicionament, entre d'altres. Si l'adjudicatària té la necessitat d'integrar-se amb altres sistemes per gestionar aquestes funcionalitats no incloses, tindrà la responsabilitat d'implementar les integracions necessàries.

Respecte a la integració entre SAD-BCN i l'eina de prestació, l'objectiu és que estiguin integrades i es minimitzin les accions manuals. No obstant, mentre que la integració no estigui implementada o si aquesta falla, és responsabilitat de l'adjudicatària actualitzar les dades manualment i garantir que els dos sistemes estiguin sincronitzats.

Per últim, encara que les dues eines estiguin integrades, és responsabilitat de l'adjudicatària revisar les traces de la interoperabilitat i assegurar igualment la sincronització de les dades, ja sigui realitzant l'actualització manual i/o l'obertura incidències a l'equip tècnic municipal.

Tant en el model 1 com en el model 2 és responsabilitat de l'adjudicatària que la informació continguda als dos sistemes d'informació, municipal (SAD-BCN) i l'operatiu de l'adjudicatària, estigui sincronitzada en tot moment, així com que la informació estigui actualitzada diàriament dins dels sistemes d'informació municipals.

Per fer cadascuna de les accions, adjuntem un quadre d'exemple amb tasques que l'adjudicatària haurà d'utilitzar obligatòriament:

Àpats a Domicili	
Traspàs de la informació de la prescripció a l'aplicació informàtica pròpia	Sistema d'informació (SI) de l'adjudicatària gestora del servei
Registre d'entrega dels àpats	APP empresa
Interrupcions de servei	SI empresa / Aplicació municipal
Incidències sense afectació econòmica	SI empresa
Incidències amb afectació econòmica	SI empresa / Aplicació municipal
Modificacions de la prestació del servei	SI empresa / Aplicació municipal
Proposta de baixa	SI empresa / Aplicació municipal

### **10.6. Dispositius mòbils pels treballadors/es**

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

- Realització de trucades telefòniques.
- Verificació del Codi QR/RFID-BCN



- Càmera fotogràfica
- APP per a la gestió del Servei d'Àpat a Domicili (on-line i off-line)

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

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

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

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

#### **- Compliment Legal**

Donar resposta a tots aquells controls que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que siguin d'aplicació i a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal si s'escau.

#### **- Propietat intel·lectual**

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

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

#### **- Propietat de la informació**

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

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



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

- **Confidencialitat**

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

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

- **Desenvolupament de codi**

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

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

- **Pla de traces**

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

- **Incidents de seguretat i anàlisis forenses**

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

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

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

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

- **Personal relacionat amb el contracte**

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

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



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

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

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

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

#### - **Devolució del servei**

A realitzar la prestació del servei en les mateixes condicions que les exposades en aquest plec fins a la data de finalització de la vigència d'aquest contracte. En el supòsit d'acabament del contracte, a proporcionar la màxima col·laboració per a la realització del traspàs del servei al nou prestatari del servei.

#### - **Subcontractacions**

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

### **11.2. Protecció de dades personals**

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

- Correspon a l'IMSS la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de les dades de caràcter personal.
- Així mateix, l'adjudicatària ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents de les quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.



- En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatària serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.
- L'adjudicatària està obligada a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per a l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixen alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin segons la normativa vigent.
- L'adjudicatària tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatària).
- L'adjudicatària té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa de l'IMSS.
- L'adjudicatària ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.
- L'IMSS podrà verificar que l'adjudicatària té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.
- Durant la vigència del contracte l'adjudicatària haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari de l'IMSS.
- Una vegada executat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar a l'IMSS, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti l'IMSS, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatària per al seu emmagatzematge.
- En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatària haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'IMSS.
- L'incompliment del que s'estableixi en els apartats anteriors pot donar lloc a que l'adjudicatària sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

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



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

## **CLÀUSULA 12. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

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

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

Per la seva banda, l'IMSS establirà uns procediments de control integral (nivell de compliment i qualitat) que li permetran realitzar un seguiment objectiu dels serveis proveïts.

El compliment integral de tots els aspectes que componen el servei a prestar, i l'assegurament de la qualitat són els dos objectius bàsics d'èxit que ajuden a garantir el correcte desenvolupament del contracte dins d'un procés de millora contínua. En aquest sentit, l'IMSS dirigirà les tasques d'inspecció i exercirà, per si mateix o per encàrrec a tercers, els treballs d'inspecció i control del servei d'Àpats a domicili. En aquesta clàusula es definiran les accions a dur a terme per assolir un nivell de compliment adequat i el grau de qualitat desitjat per al servei.

Entre d'altres aspectes a controlar i comprovar relatius al servei objecte del contracte, l'IMSS amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern, podrà avaluar com a mínim aquests apartats:

- ✓ **Control i avaluació del nivell de compliment de volum d'àpats reals i freqüències d'entrega envers al volum d'àpats i freqüències planificades:**
  - Volum d'àpats reals entregats envers als planificats (demanats per l'IMSS)
  - Freqüències de lliurament reals d'àpats entregats envers a les freqüències planificades (demanades per l'IMSS)
- ✓ **Control i avaluació de la justificació de les factures emeses per l'adjudicatària a l'IMSS:**
  - Llistat d'àpats reals planificats/mensuals.
  - Llistat d'absència justificades i sense justificar.
- ✓ **Control i avaluació del nivell de compliment de les obligacions documentals establertes en el Plecs:**
  - Obligacions documentals del plec de clàusules administratives particulars.
  - Obligacions documentals indicades en aquest mateix plec.
  - Memòria anual d'acord amb l'establert en aquest plec (justificació de la qualitat de les primeres matèries, incloses les factures que es puguin sol·licitar)
- ✓ **Control i avaluació del nivell de compliment de la planificació, preparació i elaboració dels menús:**



- Freqüència de consum d'aliments i coccions
  - Quantitats mínimes per ració
  - Derivacions del menú basal
  - Temporalitat i festivitats
  - Qualitat dels productes
  - Origen i freqüència dels productes sostenibles
  - Fitxes tècniques i valoracions nutricionals
  - Adequació de la composició, preparació, presentació i qualitat dels àpats (aliments i envasos) a les instruccions recollides en el present plec
  - Tast dels àpats quan els sigui requerit.
- ✓ **Control i avaluació del nivell de compliment dels sistemes d'autocontrol:**
- Pla de control de l'aigua
  - Pla de neteja i desinfecció
  - Pla de plagues
  - Pla de formació i pla d'igualtat
  - Pla de proveïdors
  - Pla de control de temperatures
  - Pla de traçabilitat
  - Pla d'al·lèrgens
  - Pla de manteniment d'instal·lacions
  - Protocol de reciclatge
- ✓ **Control i avaluació de l'estat de manteniment de les instal·lacions de les cuines, higiene, neteja i bones pràctiques de manipulació:**
- Inspecció de l'estat de neteja visual
  - Controls ATP.
  - Control biofilms.
  - Tires reactives pel control de l'acidesa de l'oli
  - Cartell d'acrilamida.
  - Estat de manteniment instal·lacions
- ✓ **Control i avaluació del nivell de compliment de tasques i procediments en el lliurament dels àpats:**
- Compliment de freqüències d'entrega
  - Ràtio d'entregues per cada repartidor/a
  - Condicions dels vehicles de transport
  - Procediments de lliurament d'àpats en el domicili
  - Registres del repartiment i possible retirada d'àpats no consumits o en mal estat.
- ✓ **Control i avaluació del seguiment de les coordinacions:**
- Desenvolupament de les coordinacions i adequat registre d'actes de coordinació.



- ✓ **Control i avaluació de la capacitat en la resolució d'incidències durant l'execució del servei:**
  - Enregistrament de les incidències i resolució en l'aplicació informàtica que determini l'IMSS.
  - Nº incidències menor al 5% del total de les persones usuàries (trimestral)
  - Número de queixes reincidents.
  - Temps de resolució d'incidències inferior a 7 dies naturals.
  
- ✓ **Control i avaluació del nivell de satisfacció de les persones usuàries:**
  - Enquestes de satisfacció realitzades a les persones usuàries del servei.

### **12.2. Quadre de comandament**

A part dels indicadors de nivell de compliment i la qualitat dels controls i avaluacions indicades, també és controlarà de forma contínua un quadre de comandament d'indicadors de volum de servei que faciliti la gestió a l'IMSS.

El quadre de comandament d'indicadors quantitatius de volum de servei, per districte i global ciutat, amb càlculs d'increment respecte als períodes anteriors, que inclourà com a mínim:

- Nombre de persones usuàries del servei (recompte acumulat d'usuaris en una franja temporal)
- Nombre de persones usuàries atesos durant el mes
- Nombre d'àpats servits (dinars- sopars)
- Nombre de trucades ateses,
- Nombre de correus atesos,
- Nombre de microones "en préstec"
- Nombre de reclamacions i suggeriments presentats
- Temps mitjà d'activació de les peticions d'alta (tramitació ordinària i urgència )

El quadre de comandament d'indicadors també recollirà aspectes qualitius, i inclourà com a mínim:

- Terminis temporals de visites i repartiment.
- Queixes rebudes per part de les persones usuàries i els prescriptors per qualsevol canal (telèfon de l'adjudicatària, 010, correu electrònic, Incidència Reclamacions i Suggeriments- en endavant IRIS- , entre d'altres).
- Escolta de les gravacions de trucades.
- Enquestes de satisfacció realitzades a les usuàries del servei.

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

Així mateix, haurà de permetre i facilitar l'accés a tots els seus sistemes d'informació, aplicacions informàtiques, registres i documentació al personal designat per l'IMSS, amb la finalitat de poder consultar, analitzar i extreure informació per a una gestió i control integral de tots els components i aspectes dels serveis domiciliaris objecte del contracte. Així mateix, l'IMSS en les seves facultats de control podrà exigir la



generació, preparació i disponibilitat de tota aquella informació que es consideri oportuna per a verificar el nivell de compliment del servei i la qualitat exigida en el present plec.

### 12.3. Acords de Nivell de Servei

Les licitadores, d'acord amb les clàusules administratives particulars referides a la seva solvència tècnica i experiència, pel fet de presentar-se a la present licitació assumeixen que estan capacitades per a prestar els serveis demanats amb els nivells de qualitat exigits.

En aquest sentit l'IMSS estableix una sèrie d'aspectes sobre el nivell de compliment i qualitat del servei a avaluar i indicadors que defineixen els Acords de Nivell de Servei (ANS) requerits per l'IMSS i que l'adjudicatària ha de complir en aquest o derivades d'aquest contracte. L'establiment dels ANS pretén incentivar l'eficiència en la prestació del servei i aconseguir uns nivells de compliment i qualitat global adequats del servei prestat pel contractista i estaran en funció del nivell de compliment dels indicadors.

L'avaluació dels ANS es realitzarà sobre una mostra estadísticament representativa dels components del servei. Es valoraran mensualment i poden afectar com a màxim fins a una deducció del 10% de la factura:

**ANS 1: Realitzar el 100% de les peticions de repartiment d'àpats qualificades amb prioritat "URGENT" abans de 48 hores, a comptar des de l'alta de la petició del servei i/o l'enviament del correu electrònic.**

En els casos excepcionals l'adjudicatària haurà de fer el primer repartiment del servei d'àpats abans de les 48 hores. La persona professional haurà de fer la petició mitjançant l'APP informàtica SAD-BCN alhora d'enviar correu electrònic a l'adjudicatària amb còpia al/la tècnic/a referent. Aquestes 48 hores començaran a comptar des de l'alta de la petició del servei i/o enviament del correu electrònic.

ANS 1	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Realització del 100% de les peticions de repartiment d'àpats qualificades amb prioritat "URGENT" abans de 48 hores.	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 2: Realitzar el 100% de les peticions de repartiment d'àpats qualificades amb prioritat "ORDINÀRIA" abans de 5 dies naturals, o segons el compromís de millora de l'adjudicatària, a comptar des de l'alta de la petició del servei feta per l'EBAS a l'aplicació informàtica SAD-BCN.**

Es descomptaran del càlcul totes aquelles peticions sense signatura del pacte de servei a l'aplicació informàtica SAD-BCN, de les que l'adjudicatària ha informat de dificultats per contactar amb la usuària o per concertar la visita que inicia l'alta al servei.

ANS 2	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Inicis de serveis amb prioritat "ORDINÀRIA" abans de 5 dies naturals, o segons el compromís de millora de l'adjudicatària.	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



**ANS 3: Lliurament de microones nou en 24h a partir de la retirada de l'espallat.**

ANS 3	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Lliurament de microones nou en 24h a partir de la retirada de l'espallat	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 4: Acompliment de les freqüències d'entrega (1 o 2 entregues/setmana), sempre que no hagi cap justificació objectiva no imputable al contractista**

Per valorar aquest aspecte es tindrà en compte el pacte de prestació de serveis signat per la persona usuària on apareix el número d'entregues setmanals i la franja horària de lliurament.

ANS 4	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Acompliment de les freqüències d'entrega (1 o 2 entregues/setmana), sempre que no hagi cap justificació objectiva no imputable a la contractista.	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 5. Acompliment dels protocols d'accés al domicili i entrega dels àpats per part del repartidor.**

Es valorarà a través del sistema de verificació de subministrament (Codi QR/RFID-BCN) veure clàusula 5.10 d'aquest plec, i a través d'observacions que es realitzaran per part de l'IMSS.

ANS 5	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Acompliment dels protocols d'accés, supervisió i comprovació d'àpats al domicili per part del repartidor.	$98\% \leq 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 6: Respondre el 100% de les trucades rebudes al telèfon 900 gratuït posat a disposició de les persones usuàries dins la franja horària.**

ANS 6	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Respondre el 100% de les trucades rebudes al telèfon 900 gratuït posat a disposició de les persones usuàries	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 7: Respondre el 100% dels missatges del correu electrònic posat a disposició de les usuàries abans de 24 hores (en dies laborables).**

ANS 7	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Respondre el 100% abans de 24 hores (en dies laborables).	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



**ANS 8: Resolució de les incidències o queixes ordinàries en un temps inferior a 7 dies naturals des de la seva recepció**

Per a les incidències ordinàries que no afectin a la seguretat de la persona atesa o treballador/a, l'adjudicatària disposarà d'un màxim de 7 dies naturals per a la seva resolució. Veure clàusula 8.5 d'aquest plec.

ANS 8	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Resolució de les incidències o queixes "ordinàries" en un temps inferior a 7 dies naturals des de la seva recepció	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 9: Acompliment de la resolució de les incidències o queixes greus o reiterades en un termini d'entre 24-48h des de la seva recepció**

Són considerades queixes greus o reiterades aquelles que afecten la seguretat de la persona usuària i/o dels treballadors. S'hauran de posar en coneixement de l'IMSS de manera immediata i tindran un termini de resposta d'entre 24-48h. Veure clàusula 8.5 d'aquest plec.

ANS 9	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Resolució de les incidències o queixes greus i reiterades, en un de 24-48h des de la seva recepció.	100%	0%
	$95\% \leq x < 100\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 10: Acompliment de les quantitats mínimes per ració en cru. Veure taula de la clàusula 6.5 d'aquest plec. Quantitats mínimes per ració (PPT)**

L'adjudicatària haurà de servir els àpats que continguin els gramatges en cru que s'especifiquen al plec. Es realitzarà el control de forma visual, amb l'ajut d'una bàscula i amb el suport documental de les fitxes tècniques de producció. Es verificaran els pesos en cru sense tenir en compte la part no comestible (establerts a la taula de la clàusula 6.5 d'aquest Plec).

Per a calcular les parts no comestibles i fer les comprovacions de peixos, carns i aus, es farà ús com a suport documental de la guia de taula de composició d'aliments del Cesnid (Centre adscrit a la Universitat de Barcelona), any 2013, que també aporta la metodologia i la font de les dades utilitzades. Les Taules de Composició dels Aliments (TCA) són un recull de dades de composició que són representatives dels principals aliments disponibles en un determinat àmbit geogràfic.

ANS 10	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de les quantitats mínimes per ració (PPT) en cru segons taula de la clàusula 6.5.	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



**ANS 11: Acompliment de la qualitat dels productes (extra o primera) en la composició dels àpats**

Per tal de garantir que la qualitat de tots els productes és de primera o extra, es realitzaran una sèrie de controls documentals i visuals. La verificació i control de la qualitat dels productes es realitzarà documentalment mitjançant revisió d'albarans, factures de compra i fitxes tècniques del producte comprat. A nivell visual es faran controls de la matèria primera emmagatzemada en sec, refrigerada i congelada i també dels productes emprats en la producció del dia.

ANS 11	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Acompliment de les qualitats dels productes (extra o primera) en la composició dels àpats	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 12: Acompliment de la freqüència i ingredients en la composició dels menús (productes d'origen sostenible) especificats a l'oferta del licitador que ha esdevingut adjudicatari d'aquest contracte:**

Per tal de garantir l'oferta de productes de cultiu sostenible, es realitzaran controls documentals de compres, es verificaran que els productes que l'adjudicatària ha ofertat com a producte sostenible estiguin introduïts a la producció dels menús. També es realitzaran controls visuals in situ a la cuina, tant a nivell d'emmagatzematge com a nivell de producció.

ANS 12	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Acompliment de la freqüència i ingredients en la composició dels menús (productes sostenibles ofertats) especificats a l'oferta del licitador.	100%	0%
	$95\% \leq x < 99\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 13: Acompliment dels registres del Pla d'autocontrol.**

L'adjudicatària ha de tenir elaborat, aplicat i procedimentat un sistema d'autocontrol que asseguri la traçabilitat de tota la cadena de producció i distribució. Es verificarà que tots els registres de control i comprovació dels procediments del pla d'autocontrol estiguin complimentats correctament. Els valors correctes de control estaran establerts als procediments interns de l'adjudicatària i estaran actualitzats segons la legislació vigent. S'acceptaran valors més estrictes dels que determini la legislació vigent.

En el cas que els registres tinguin algun valor que estigui fora dels barems acceptables, caldrà realitzar un pla d'acció on apareguin, com a mínim, les següents especificacions: descripció de la no conformitat, data de la no conformitat i data d'obertura del pla d'acció, la/les causa/es de la no conformitat, les accions correctores/correctives, les evidències, responsable d'execució i data de tancament de les incidències.

ANS 13	Intervals de compliment i/o qualitat	Dedució en factura
Acompliment dels registres del Pla d'autocontrol	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



**ANS 14: Acompliment del nivell d'higiene i qualitat de la neteja de les instal·lacions d'elaboració dels àpats.**

Es realitzaran proves a zones de contacte directe, de proximitat i generals.

El control d'higiene ATP (Adenosine TriPhosphate) es realitzarà per comprovar l'estat de la neteja de les superfícies de producció de manera immediata. Les proves d'ATP sempre es realitzaran en elements que siguin de neteja i desinfecció diària ja que aquestes proves s'han de fer a superfícies netes. Els anàlisis es realitzaran mitjançant luminòmetre i l'aplicació d'hisops específics en inspeccions in situ i a l'atzar d'algunes superfícies més sensibles de les zones de contacte. Per realitzar la prova, s'haurà de netejar la superfície a valorar en humit, abans de desinfectar la zona. S'utilitzarà una superfície aproximada de 10x10cm aproximadament. Les mostres sempre s'agafaran per duplicat, és a dir, dues mostres per cada superfície analitzada. En el cas de que el resultat de les mostres fora molt desigual s'agafarà una altra a fi de determinar el resultat final. Un cop recollides les mostres es classificaran en funció de la zona de recollida i s'avaluaran respecte als límits d'acceptació o rebuig de cada categoria.

Els barems seran els següents:

Superfície	Límit de rebuig
Sòl	1000
WC	500
Lavabo	500
Imant ganivets	500
Rajoles	500
Tallafiambre, marmita, etc.	250
Ganivets	250
Estris de cuina	250
Olles, paelles, etc.	250
Taules de tall	250
Safates	250
Manetes neveres/portes	250
Taula acer inoxidable	250

Es realitzaran controls visuals sobre l'estat de la neteja (check-list de diversos elements i superfícies a netejar) i com a suport documental es faran fotografies de les zones amb un mal estat de neteja.

ANS 14	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment del nivell d'higiene i qualitat de la neteja de les instal·lacions d'elaboració dels àpats (inclou control d'ATP, presència de biofilms i avaluació de l'estat de la neteja (visual))	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



**ANS 15: Acompliment de les condicions adequades del transport i mesures per garantir que es mantenen les condicions de la línia de fred.**

Les condicions del transport i mesures per garantir que es mantenen les condicions de la línia de fred: per garantir la qualitat i seguretat dels menús des de la cuina central fins als domicilis de les persones usuàries es necessiten vehicles refrigerats. Els menús hauran d'estar dins de les caixes isotèrmiques i les operacions de càrrega i descàrrega s'hauran de fer el més ràpid possible evitant canvis de temperatura de les barquetes. Tanmateix, caldrà disposar d'un registre de control de temperatura de l'interior del vehicle i de les caixes isotèrmiques per confirmar que la cadena del fred no s'ha trencat. Per altra banda, cal fer l'emmagatzematge de les barquetes a l'interior de la nevera de la usuària el més ràpid possible.

ANS 15	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de les condicions adequades del transport i de la línia de fred	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 16: Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el Plec de clàusules Administratives Particulars i Plec de Prescripcions tècniques.**

L'IMSS a l'inici del contracte establirà una planificació anual i total del període del contracte, de totes les obligacions documentals d'aquest contracte (tipus de document, codi, continguts, freqüència de lliurament, calendari previst, entre d'altres.). Així mateix, l'IMSS habilitarà durant la vigència del contracte una eina de registre i gestió documental que facilitarà el lliurament i registre de cada document, i els indicadors de l'estat de cada document i global de totes les obligacions documentals. A partir del moment en que aquesta eina estigui operativa es podran obtenir indicadors del lliurament i registre en temps i forma.

ANS 16	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el Plecs	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%

**ANS 17: Acompliment del nombre de dinars i sopars entregats d'acord amb el volum facturat.**

Es verificaran que les factures mensuals estiguin justificades amb la informació disposada a l'aplicació informàtica SAD-BCN i la documentació justificativa requerida a l'adjudicatària amb el mostreig realitzat per l'IMSS.

ANS 17	Intervals de compliment i/o qualitat	Deducció en factura
Acompliment del 100% dels àpats facturats amb el volum facturable.	$98\% \leq x < 100\%$	0%
	$95\% \leq x < 98\%$	1%
	$x < 95\%$	2%



A més d'aquests controls, l'IMSS també podrà realitzar altres tasques de control i seguiment del servei, tals com:

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

#### **12.4. Enquesta de satisfacció**

L'IMSS estableix com a indicador de qualitat la valoració positiva del servei que fan les persones usuàries. El mitjà per recollir aquesta opinió serà la realització d'una enquesta de satisfacció telefònica que es farà anualment. La valoració positiva estableix que la puntuació obtinguda a través d'aquests instruments sigui igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Les preguntes que s'inclouran exploraran àrees rellevants per a la satisfacció de la persona usuària com son:

- Tracte personal, amabilitat, empatia dels diferents professionals d'atenció directa
- Puntualitat del repartiment
- Rapidesa en la resolució d'incidències
- Adequació dels àpats als seus gustos i necessitats

L'IMSS atorgarà una prima o retribució extraordinària a l'adjudicatària en funció de l'assoliment dels objectius vinculats a aquest indicador de qualitat. Aquesta haurà de distribuir i atorgar obligatòriament un mínim del 75% d'aquesta prima com a gratificacions a satisfer entre la totalitat de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.

#### **13.5. Informes**

Amb una freqüència setmanal, l'adjudicatària confeccionarà i enviarà al responsable del servei els següents llistats:

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

Amb una freqüència mensual:

1. Quadre de comandament mensual (lliurat abans del dia 10 del mes següent) amb el seguiment dels següents indicadors:
  - Sol·licituds realitzades pels EBAS: normals i urgents
  - Altes reals, amb desglossament d'altres pendents d'inici per motius aliens a l'adjudicatària.
  - Temps mitjà des de sol·licitud aprovada fins inici del servei (dies)



- Serveis pendents d'inici que sobrepassen la data proposada
  - Baixes
  - Llars ateses
  - Persones usuàries en actiu (especificant gènere i edat)
  - Àpats servits (acumulat mensual): dinars i sopars
  - Interrupcions durant el mes (dies i causes)
  - Nombre de queixes (agrupades per motius (envàs, horari, atenció..))
  - Nombre d' incidències
2. Informe de trucades: (lliurat abans del dia 10 del mes següent) Nombre de trucades entrants, trucades ateses, trucades no ateses (la persona usuària penja abans de ser atès), Temps mig d'espera per ser atès (TME), temps mig de durada de la trucada (TMO).
  3. Quadre de menú mensual i Manual de dietes (lliurats abans del dia 15 del mes anterior), signats per un professional nutricionista- dietista.

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

L'adjudicatària, presentarà anualment, i abans del 15 de febrer de l'any següent, una **Memòria d'activitat** que reculli els indicadors de seguiment del servei (persones usuàries ateses, nombre i perfil, serveis que s'han portat a terme, mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció, propostes de millora,... El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat així com el suport de presentació serà definit per l'IMSS. En el cas del darrer any de vigència d'aquest contracte, la citada memòria caldrà adjuntar-la a l'última factura.

L'adjudicatària també estarà obligada a facilitar amb diligència, en el termini que determini l'IMSS, qualsevol altra informació que li sigui sol·licitada relativa als serveis prestats.

### **CLÀUSULA 13. PREUS PÚBLICS**

En cas que l'IMSS aprovi l'establiment de preus públics per a la prestació d'àpats a domicili, aquests tindran caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la llei d'hisendes locals i a la normativa d'aplicació.

Les persones usuàries abonaran els preus públics establerts a l'ordenança fiscal municipal vigent.



#### **CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT DE L' ADJUDICATÀRIA**

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries i/o en els punts de prestació del servei (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals), i haurà de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

#### **CLÀUSULA 15. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL**

L'IMSS podrà efectuar les inspeccions i auditories a l'adjudicatària, tant a les seves pròpies instal·lacions com en els serveis que es descriuen en aquest plec incloent el transport, en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

L'IMSS inspeccionarà regularment les condicions de transport dels serveis, així com l'estat general i el grau de netedat dels vehicles que realitzen el servei logístic per part de l'adjudicatària. També podrà realitzar inspeccions per tal de comprovar que l'adjudicatària compleix amb els requeriments de sostenibilitat, gestió de residus, prevenció del malbaratament alimentari, i reducció de l'impacte del transport i la distribució.

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

L'IMSS realitzarà, almenys una vegada per any de contracte els assaigs corresponents sobre els diferents tipus de menús, a fi de verificar la idoneïtat dels mateixos, comprovar que el procediment per a l'elaboració es desenvolupa correctament per part de l'adjudicatària i verificar que les dades de la valoració nutricional ofertada per l'adjudicatària corresponen amb els resultats analítics.

#### **CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes i persones públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt



donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

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

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària.

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

Barcelona, en data de la signatura electrònica.



**ANNEX I - Model del Pacte de prestació de servei**



PACTE INICIAL

PACTE MODIFICAT

**PACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI**

Barcelona, [ ] de [ ] de [ ]

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

**Manifesten estar informats i acceptar**

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

**Acorden**

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

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
Dinar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sopar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
Transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Franja horària del repartiment:							

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



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

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

3. Que el telèfon de l'empresa/entitat és el [ ]. Cal trucar per comunicar amb suficient antelació (a ser possible abans de 48 hores) qualsevol incidència o absència del domicili que impedeixi o afecti la prestació del servei pactat.

4. Que el/s tipus de dieta/es acordats amb el treballador/a social de l'IMSS, segons prescripció mèdica serà:

- |               |                          |                         |                          |                      |                          |
|---------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Normal        | <input type="checkbox"/> | Tova o fàcil masticació | <input type="checkbox"/> | Sense porc           | <input type="checkbox"/> |
| Triturada     | <input type="checkbox"/> | Sense gluten            | <input type="checkbox"/> | Per a dislipèmies    | <input type="checkbox"/> |
| Hipercalòrica | <input type="checkbox"/> | Per a diabètics         | <input type="checkbox"/> | Hipocalòrica         | <input type="checkbox"/> |
| Hiposòdica    | <input type="checkbox"/> | Protecció gàstrica      | <input type="checkbox"/> | Intolerància lactosa | <input type="checkbox"/> |

5. L'empresa/entitat informarà a la persona usuària sobre la conservació i preparació dels aliments.

6. La usuària permetrà l'entrada en el seu domicili al treballador assignat per fer el Servei que comprovarà l'estat del lliurament anterior i serà responsable de retirar del domicili aquells menjars que en no haver estat consumits per la persona usuària es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.

7. El treballador que faci el lliurament dels àpats haurà de revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el correcte funcionament del mateix.

8. La usuària tindrà en compte totes les recomanacions que li faci l'empresa prestadora del servei, per a la conservació i preparació dels aliments.

9. Si es necessari realitzar un canvi en el tipus de dieta caldrà que la usuària ho comuniqui al seu professional de referència del Centre de Serveis Socials, i aquest a l'empresa a través dels canals corresponents.

10. Mensualment es lliurarà a l'usuari/a per escrit el menú corresponent a la seva dieta.

11. L'empresa/entitat comunicarà a l'IMSS qualsevol queixa o incidència que succeeixi en la prestació del servei.

12. Quan l'usuari/a tingui alguna queixa o reclamació, s'adreçarà al Director/a de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, o bé al Servei de Reclamacions de l'IMSS, mitjançant una trucada telefònica al 010.

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

Signatura de la persona usuària del servei

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

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



## ANNEX II- Model del Pacte cessió de claus



### **AUTORITZACIÓ ENTREGA CÒPIA DE CLAUS**

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

Adreça: \_\_\_\_\_

**RUTA** \_\_\_\_

MANIFESTA:

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

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

**Data Entrega Claus:**

**Signatura persona usuària:**

**ASD:**

## ANNEX III- Volumetria del servei

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

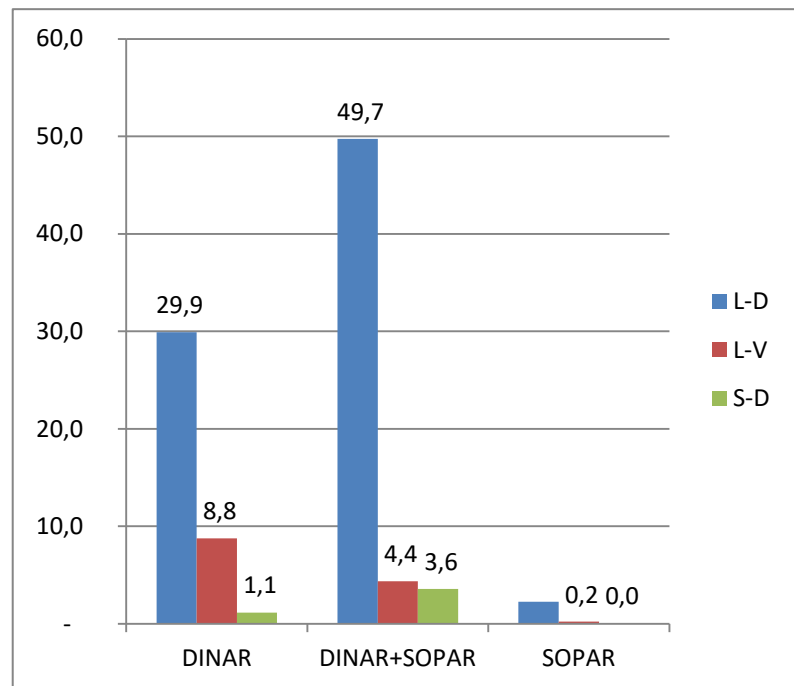
SERVEI ÀPATS A DOMICILI	2017	2018	2019	2020	2021
Persones ateses durant l'any	2.034	2.329	1.761	3.856	3.104
Nombre d'àpats any	612.043	699.718	586.789	929.204	884.909

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

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

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

**2021- PERCENTATGE D'APATS SEGONS FREQUÈNCIA DE REPARTIMENT**





## INDICADORS 2022

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	Total any ACUMULAT
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	127	70	60	30	57	38	63	47	28	<b>520</b>
	Normals	74	51	47	24	46	28	48	34	23	<b>375</b>
	Urgents	53	19	13	6	11	10	15	13	5	<b>145</b>
	Núm. D'Altes (Real)	128	76	60	38	57	38	62	43	33	<b>535</b>
	Núm. De Baixes	80	201	96	64	68	124	156	44	51	<b>884</b>
	Núm. De Llars ateses	1.860	1.846	1.714	1.653	1.625	1.619	1.568	1.472	1.460	<b>2.147</b>
	Num. De Persones en actiu	2.037	2.029	1.871	1.808	1.798	1.769	1.707	1.590	1.576	<b>2.346</b>
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	1.795	1.830	1.784	1.750	1.731	1.653	1.561	1.530	1.532	<b>1.778</b>
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	1.959	1.677	1.635	1.599	1.583	1.521	1.447	1.434	1.418	<b>1.691</b>
<b>ÀPATS</b>	Núm. De dinars	46.338	41.885	45.781	42.025	42.359	40.500	40.337	39.147	37.877	<b>376.249</b>
	Núm De Sopars	25.665	22.925	24.977	22.588	22.445	21.205	21.378	20.424	19.600	<b>201.207</b>
<b>Altres</b>	Núm. De trucades rebudes	1.613	1.237	1.025	952	1.627	1.614	1.363	**	**	<b>9.431</b>

\*A la data de tancament no es disposa del número de trucades durant el mes d'agost ni setembre

<b>USUARIS AMB MICROONES EN PRÈSTEC (ACTIUS SETEMBRE 2022)</b>	<b>59</b>
--	-----------



## INDICADORS 09-2022

		Districte 1 Cutat Vella	Districte 2 Eixample	Districte 3 Sants-Monjuïc	Districte 4 Les Corts	Districte 5 Sarrià-Sant Gervasi	Districte 6 Gràcia	Districte 7 Horta-Guinardó	Districte 8 Nou Barris	Districte 9 Sant Andreu	Districte 10 Sant Martí	Total Ciutat
ÀPATS	Núm. D'àpats servits (acumulat)	5.088	7.769	8.752	2.054	2.349	3.886	5.723	6.558	2.368	12.930	<b>57.477</b>
	Núm. De dinars	3.306	5.254	5.804	1.384	1.567	2.657	3.536	4.197	1.505	8.667	<b>37.877</b>
	Núm De Sopars	1.782	2.515	2.948	670	782	1.229	2.187	2.361	863	4.263	<b>19.600</b>

## Nº de persones i llars ateses per districte i mes.

### CIUTAT VELLA

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
Altes i baixes	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	23	9	6	4	11	3	8	3	2
	Normals	12	4	6	2	7	2	8	2	1
	Urgents	11	5	0	2	4	1	0	1	1
	Núm. D'Altes (Real)	24	8	7	5	11	3	7	3	2
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	177	177	167	162	156	148	133	128	129
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	192	161	151	147	145	138	125	120	121



**EIXAMPLE**

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	18	10	6	6	8	4	2	8	2
	Normals	13	7	6	5	6	2	2	6	2
	Urgents	5	3	0	1	2	2	0	2	0
	Núm. D'Altes (Real)	18	11	3	9	9	3	2	7	3
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	250	250	241	233	227	220	212	209	208
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	271	231	222	215	210	203	195	194	193

**SANTS- MONTJUÏC**

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	18	8	12	1	6	10	12	9	4
	Normals	14	7	10	1	6	10	7	6	4
	Urgents	4	1	2	0	0	0	5	3	0
	Núm. D'Altes (Real)	18	11	13	1	7	10	13	9	4
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	266	267	265	256	252	244	231	213	224
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	284	246	244	236	231	224	210	212	206



## LES CORTS

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	13	1	2	2	3	0	3	3	0
	Normals	11	0	1	2	2	0	3	3	0
	Urgents	2	1	1	0	1	0	0	0	0
	Núm. D'Altes (Real)	13	1	1	3	2	0	3	3	0
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	84	82	80	79	78	72	65	66	64
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	91	76	74	72	71	66	61	61	59

## SARRIÀ-SANT GERVASI

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	7	4	1	1	2	5	2	1	5
	Normals	5	4	0	1	2	3	2	1	5
	Urgents	2	0	1	0	0	2	0	0	0
	Núm. D'Altes (Real)	7	4	0	2	2	5	2	1	5
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	75	80	74	73	72	70	66	63	64
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	82	74	69	68	68	66	64	61	62



## GRÀCIA

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	5	8	10	4	6	1	4	4	0
	Normals	3	8	9	3	5	0	1	4	0
	Urgents	2	0	1	1	1	1	3	0	0
	Núm. D'Altes (Real)	5	8	9	6	6	1	4	4	0
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	122	120	119	122	123	115	107	108	107
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	129	113	113	114	115	109	102	102	101

## HORTA GUINARDÓ

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	4	8	0	3	2	3	8	3	3
	Normals	3	4	0	3	2	1	7	2	2
	Urgents	1	4	0	0	0	2	1	1	1
	Núm. D'Altes (Real)	4	9	1	3	2	3	7	2	4
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	167	174	170	169	167	160	155	152	151
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	183	161	157	156	155	150	146	143	142



### NOU BARRIS

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	18	3	3	2	2	4	6	3	4
	Normals	3	2	2	2	2	3	3	2	2
	Urgents	15	1	1	0	0	1	3	1	2
	Núm. D'Altes (Real)	18	4	5	2	2	4	6	2	5
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	201	205	201	199	198	190	174	171	170
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	231	181	177	175	174	169	160	156	156

### ANT ANDREU

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	3	6	4	0	3	1	3	1	1
	Normals	1	4	2	0	2	1	3	0	0
	Urgents	2	2	2	0	1	0	0	1	1
	Núm. D'Altes (Real)	3	7	4	0	3	1	3	1	1
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	82	86	77	74	70	69	65	62	59
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	87	82	73	69	66	65	62	59	56



**SANT MARTÍ**

		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
<b>Altes i baixes</b>	Núm. De sol·licituds realitzades (Proposada)	18	13	16	7	14	7	15	12	7
	Normals	9	11	11	5	12	6	12	8	7
	Urgents	9	2	5	2	2	1	3	4	0
	Núm. D'Altes (Real)	18	13	17	7	13	8	15	11	9
	Num. De Persones en actiu (a finals del mes)	371	389	390	383	388	365	353	358	356
	Núm. De Llars en actiu ( a final de mes)	409	352	355	347	348	331	322	326	322

**El nº de sol·licituds realitzades són aquelles prescripcions que es validen des de la direcció de CSS a través de l'aplicació informàtica SAD-BCN.**