

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI DE REPARTIMENT DE MENJAR A DOMICILI I SUPORT SOCIAL

### 1. Objecte

D'acord amb el previst en l'article 8 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, aquests plecs tenen per objecte regular les condicions tècniques relatives del servei de repartiment de menjar a domicili i suport social al municipi de Palma, que s'ha de dur a terme per millorar la qualitat de vida de les persones majors i/o aquelles que tenen dificultats d'autonomia en el seu entorn habitual, donant cobertura a la necessitat bàsica de nutrició.

### 2. Funcionament del servei

#### 2.1. Definició, objectius i natura del Servei

El Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social (SMD) consisteix en la provisió de menús i la seva distribució als domicilis particulars de les persones ateses, els quals s'adaptaran a les seves necessitats dietètiques. Ofereix una atenció personalitzada, donar suport tècnic facilitant la continuïtat de les persones el seu entorn i millorant les condicions social i alimentàries i afavorint la prevenció de situacions d'aïllament social.

D'acord amb l'article 7 del Reglament de serveis d'atenció domiciliària aquest servei compren les següents atencions:

- a) Entrega del menú al domicili de les persones beneficiàries.
- b) Oferiment de diferents tipus de menús per adaptar-se a les necessitats dietètiques de les persones usuàries. Tant el dinar (primer i segon plat, pa i postres) com el sopar (un plat i postres) es presentaran amb les diferents dietes.
- c) Oferiment del servei en diferents modalitats: pel que fa al contingut (servei complet- dinar i sopar) o sols dinar; freqüència (diària o dies concrets a la setmana) i durada (servei temporal o permanent).
- d) Comprovació de les condicions de manteniment dels aliments al domicili amb retirada d'aliments caducats.
- e) Formació en el maneig de microones.
- f) Formació en manipulació d'aliments.
- g) Observació i detecció, informació i derivació de situacions de risc.

#### 2.2. Capacitat del Servei

El Servicio podrà atendre una mitjana mensual de 700 persones.

#### 2.3. Persones objecte d'atenció

Per poder accedir al servei la persona interessada ha de presentar una situació de risc social determinada per algú dels següents supòsits:



- a. Manca de xarxa de suport familiar (nuclear i/o extensa) per atendre totes les necessitats de suport personal que la persona sol·licitant precisa.
- b. No disposar de recursos econòmics suficients per atendre la necessitat per la qual es sol·licita el servei.
- c. Situació de risc de desprotecció/desatenció.
- d. Situació de dificultats per atendre les necessitats nutricionals.

Amb caràcter general la persona usuària haurà de complir els següents requisits:

- a) Estar empadronat al municipi de Palma.
- b) Presentar almenys alguna de les següents situacions:
  - Tenir 65 anys o més.
  - Tenir una discapacitat reconeguda per l'administració competent, igual o superior al 33% per raó de discapacitats físiques, psíquiques o sensorials.
  - Presentar situació de risc social, conforme a l'apartat anterior i als requisits establerts en l'article 10 del Reglament de Serveis domèstics.
- c) Tenir limitacions importants d'autonomia funcional amb dificultats físiques o psíquiques per elaborar el menjar.
- d) Trobar-se temporalment amb una situació de dificultats per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, període de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal d'autonomia.
- e) Aportació econòmica en funció de l'ordenança municipal aprovada per l'any en curs.

## 2.4. Drets i deures de les persones usuàries del servei

### Drets

Les persones usuàries del Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social tenen dret a:

- a) Ser respectades i tractades amb dignitat.
- b) Accedir al servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- c) La confidencialitat en la recollida i el tractament de seves dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del REGLAMENT (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques.
- d) Rebre una atenció individualitzada segons les seves necessitats específiques.
- e) Rebre adequadament el servei amb el contingut i la durada prescrits en cada cas.
- f) Rebre l'atenció a l'hora acordada, llevat que s'hagi avisat d'una modificació justificada o s'hagi produït una urgència/emergència.
- g) Rebre orientació sobre els recursos alternatius que, en el cas, siguin necessaris.

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



- h) Rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre les prestacions i recursos disponibles i sobre els requisits d'accés; i també sobre altres recursos de protecció socials i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.
- i) Rebre informació puntual sobre les modificacions que puguin produir-se en el règim del Servei.
- j) Ser informades sobre l'estat de tramitació del seu expedient.
- k) Accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- l) Estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o prestacions entre les opcions que presentin les administracions, sempre que no vagi en contra del normal desenvolupament de l'atenció o perjudiqui a alguna de les parts que hi intervenen.
- m) Suggestir i fer reclamacions, és a dir, ser escoltades sobre les incidències que observin en la prestació del servei, així com, a conèixer els canals establerts per a formular queixes i suggeriments.
- n) Ser informades dels seus drets i deures des del inici del procés d'incorporació al Servei, tenint coneixement dels mateixos abans de confirmar l'acceptació a les condicions del mateix, mitjançant document escrit facilitat a l'inici de la prestació del servei.
- o) Rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que les afecti, perquè hi puguin donar consentiment específic i lliure. El consentiment de les persones incapacitades s'atorga d'acord amb el procediment legalment establert per a aquests casos.
- p) Assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- q) Participació regulada en el títol IV de la Llei 4/2009, d'11 de juny en relació amb la participació en els serveis socials i els òrgans de participació.
- r) Rebre un servei de qualitat i conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- s) La continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o acordades.
- t) Renunciar al servei i prestacions concedits en els termes establerts en la normativa vigent, llevat que la renúncia afecti els interessos de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- u) Qualsevol altre dret reconegut en la normativa vigent.

## Deures

Les persones usuàries del Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social tenen els següents deures:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts al Reglament vigent.
- b) Seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- c) Posar a disposició del personal del servei els mitjans materials adequats per tal de poder realitzar les tasques acordades amb la persona usuària.
- d) Mantenir un tracte correcte amb les persones que presten el servei, respectant les seves competències professionals.

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



- e) Contribuir al finançament del cost del servei quan es tingui capacitat econòmica i així s'estableixi normativament d'acord amb les taxes estipulades a l'ordenança fiscal i de preus públics municipal vigent, inclosos els terminis de suspensió en els quals reglamentàriament procedeixi el pagament.
- f) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars, socials i econòmiques, sempre que el seu coneixement sigui necessari per valorar i atendre la seva situació.
- g) Comunicar les variacions que s'hi produeixin i que pugui donar lloc a la modificació, suspensió o extinció del servei, com per exemple: canvis en la unitat de convivència, en la seva situació de salut, psicosocial i en els seus ingressos econòmics.
- h) Comunicar amb antelació suficient qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei en els terminis establerts en el present reglament (ingressos hospitalaris i resta d'absències del domicili).
- i) Signar el contracte assistencial pertinent amb el servei i complir els seus compromisos, signats abans de l'inici de la prestació del servei.
- j) Mantenir a disposició dels professionals que reparteixen el menjar tots els mitjans necessaris en bon estat per tal que puguin realitzar les seves funcions en condicions òptimes.
- k) Mantenir els animals domèstics lliures de paràsits i degudament vacunats per tal d'evitar contagis al personal que atén al domicili. A més, mantenir-los fora dels espais de treball dels professionals dels serveis d'atenció domiciliària.
- l) Mantenir les instal·lacions, subministraments i les condicions d'habitabilitat adients per garantir la prestació del servei en condicions de seguretat, ordre i higiene òptimes per als professionals del servei i de les persones ateses.
- m) Estar presents al domicili perquè pugui prestar-se el servei.
- n) Acudir a les entrevistes o estar present al domicili quan el personal del servei els citin.
- o) Estar empadronats a Palma i mantenir-hi la residència efectiva.
- p) Qualsevol altra que li sigui exigida en la normativa vigent.

## 2.5. Modalitat de la prestació

### 2.5.1. Tramitació de les sol·licituds; procediment d'accés al servei; cobertura de places; modificacions i baixes en el servei

La tramitació de la sol·licitud i valoració del Servei es farà a través dels treballador/a socials dels Centres Municipals de Serveis Socials ( EPASS; Serveis Socials Comunitaris Bàsics) ,de les entitats i serveis d'atenció social o de l'àmbit sanitari i de les pròpies entitats concertades.

El procediment s'ha d'iniciar d'ofici o a instància de part d'acord amb l'article 19 del Reglament de Serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma.

L'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma, validarà la sol·licitud, la documentació presentada, i calcularà la capacitat econòmica corresponent per tal de fixar l'aportació que li correspon al beneficiari del servei i resoldrà el procediment mitjançant un Decret que tindrà el contingut previst en l'article 21 del Reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària que notificarà al sol·licitant.

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



L'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma determinarà les persones que han de ser beneficiàries del servei, així com la pèrdua de la condició de persona usuària i qualsevol altra variació, havent l'entitat concertada d'acceptar les persones usuàries designades. També correspon a l'Ajuntament de Palma gestionar la llista d'espera de les persones usuàries del servei.

### **Altes**

L'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma comunicarà la/es entitat/s concertades les altes en el Servei, remetent la relació de sol·licituds estimades, explicitant les dades d'identificació de la persona atesa (nom i llinatges, adreça on s'ha d'efectuar el lliurament i una segona adreça de lliurament per situacions d'absència puntual del domicili i, si fos el cas, la persona responsable de servir el menjar a la persona atesa o cuidador/a) amb indicació de la data a partir de la qual s'iniciarà el servei d'entrega del menjar i especificació de la resta de característiques del Servei (tipus de servei i de dieta, freqüència, aportació econòmica per dia de servei de la persona atesa, data de finalització per casos temporals).

Per aquelles persones ateses pel Servei que no disposin de microones, l'entitat concertada remetrà un/a tècnic/a per comprovar la capacitat elèctrica que té la instal·lació per suportar el nou aparell. En cas de conformitat, l'empresa informarà al responsable municipal per que faci les gestions pertinents per que la persona disposi de l'aparell t. Si no fos possible la instal·lació d'aquest aparell per dificultats en la infraestructura, s'informarà a Benestar Social de la impossibilitat d'instal·lació i d'iniciar la prestació del Servei. Així mateix, si es possible la instal·lació d'aquest aparell, un tècnic/a instruirà a la persona atesa o curador/a en el maneig de l'aparell i en la manipulació dels aliments per ser consumits.

### **Baixes temporals, definitives i incidències**

Les baixes del servei poden ser temporals o definitives, tal com es recull a l'article 26 del Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma.

Una vegada iniciat el Servei, les entitats concertades tenen l'obligació de comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que s'hagi produït respecte del Servei previst (baixa temporal, baixes definitives, reinicis; canvis en la freqüència: reducció de dies; canvis en el tipus de servei: reducció del servei donat; canvis en la dieta; o canvis de domicili o altres incidències que es poguessin produir respecte de l'ús del Servei).

Els canvis de freqüència que suposen un increment dels dies de Servei, així com els canvis en el tipus de servei que suposin una ampliació de la cobertura (de sols dinar a servei complet), per fer-se efectius hauran de comptar amb l'aprovació del Tècnic municipal responsable.

Les baixes definitives i temporals del Servei podran ser sol·licitades per la persona atesa a l'entitat concertada.

També es tramitarà la baixa temporal de Servei per causes imprevistes o de força major (com hospitalitzacions, defunció, ingrés a residència, etc).



Els motius de baixa del Servei, serà d'aplicació allò establert a l'article 26 del Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma.

En el cas de baixes temporals, el reinici de la prestació del Servei serà sol·licitat per la persona atesa a l'entitat concertada i es produirà dins les 24 hores següents a la petició. Aquest reinici serà comunicat a Benestar Social una vegada s'hagi reiniciat efectivament el Servei. Es considera nova sol·licitud i no reinici del Servei l'alta de la persona que es trobaven en situació de baixa definitiva.

Les entitats concertades setmanalment facilitaran els moviments de les persones usuàries del servei: altes, baixes temporals, reinicis, baixes definitives, modificacions aprovades prèviament per l'Ajuntament.

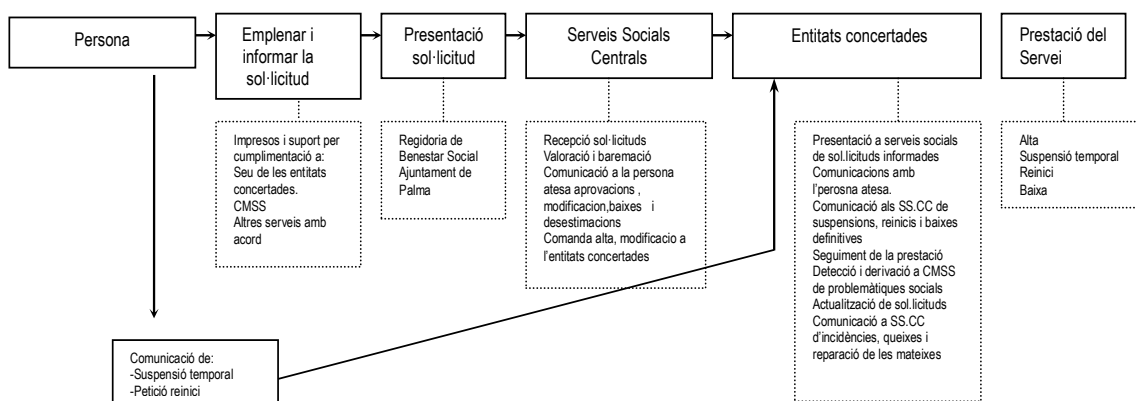
A més, mensualment, el primer dia laboral, facilitaran la liquidació de mes anterior, aportant a Benestar Social la relació dels usuaris que han estat beneficiaris del servei, explicitant els numero de dies que han tingut servei, tipus de servei, cost diari i el cost total del mes per cada beneficiari.

Anualment, l'Ajuntament revisarà els expedients de les persones usuàries, quant al manteniment dels requisits d'accés i capacitat econòmica

### 2.5.2 Seguiment del servei

L'entitat concertada farà un seguiment continu del servei prestat consistent en:

- Seguiment de la prestació oferta: l'entitat concertada realitzarà un seguiment diari respecte del servei donat, registrant-ne tant les incidències com les possibles queixes que s'hagin pogut produir, procedint a la seva reparació a la major brevetat possible.
- Seguiment de l'ús de la prestació per part de les persones ateses: l'entitat concertada realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del Servei per part de la persona atesa, podent revalorar la idoneïtat del mateix en cas d'un mal ús. Aquestes situacions seran presentades a la inspecció municipal i en cas de baixa del servei hauran de comptar amb el seu vist i plau.



Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



### 2.5.3. Preu i participació econòmica de les persones beneficiàries del Servei

Les persones usuàries participaran en el finançament del servei segons la seva capacitat econòmica i el cost del servei, d'acord amb la normativa municipal vigent (l'Ordenança Reguladora per prestació de serveis i realització d'activitats d'acció social) sobre la determinació de la capacitat econòmica i la participació en els costos, i si cal, de la reducció del preu públic establert a la mateixa Ordenança.

Correspon a l'Ajuntament de Palma el cobrament del copagament que ha d'abonar cada persona usuària mensualment com a preu públic establerta de conformitat amb la seva capacitat econòmica i amb els serveis de menjar prestats. L'import mensual del servei serà recaptat dintre del mes següent al de cada mensualitat vençuda.

### 2.5.4. Calendari

El servei cobrirà tots els dies de l'any i s'adaptarà a les necessitats de les persones ateses, podent cobrir tots o determinats dies de la setmana.

### 2.5.5. Tipus de servei i distribució

El Servei s'oferirà en diferents modalitats:

- Complet (dinar i sopar), sols dinar (sense sopar) o sols sopar (sense dinar). En les tres modalitats es proporcionaran 2 litres de llet setmanals.
- Amb freqüència diària o per dies concrets de la setmana.
- Temporal, durant un període delimitat (amb data d'inici i final explicitats), o amb caràcter permanent i subjecte a actualitzacions periòdiques.

A les persones usuàries se'ls hi lliurarà en el seu domicili els menjars durant el període que es trobin d'alta al Servei. El repartiment del menjar es realitzarà els dies:

- Dilluns, dimarts, dijous i dissabtes, amb entrega en aquests dies, a excepció del dilluns, del menú del dia següent (dimecres, divendres i diumenge). L'horari de repartiment als domicilis es farà entre les 8.30 h i les 14.00h. L'entitat concertada executora del servei comunicarà a cada persona atesa l'hora aproximada de lliurament del menjar al seu domicili, aquesta hora es determinarà de conformitat amb la ubicació que ocupa el domicili dins la ruta de distribució que es segueix. Les entitats concertades disposaran de les mesures i mitjans necessaris per tal d'assegurar aquest compromís.

El personal de repartiment haurà de presentar-se al domicili de la persona atesa convenientment uniformat i amb la corresponent acreditació, la qual s'exhibirà en lloc visible.

La distribució es realitzarà en els envasos i embalatge ajustats a la normativa vigent; respectant les condicions legals establertes relatives a l'envasament, etiquetatge i condicions de transport de menjars preparats.



El repartidor instruirà a la persona atesa, o al seu curador, en el procediment correcte per preparar els aliments per ser consumits. A més, s'encarregarà de guardar els envasos a la gelera, retirar els menjars caducats i revisar la temperatura del frigorífic. Igualment, informará i assessorarà a les persones ateses en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte del Servei.

Com a forma de facilitar el Servei a les persones amb dificultats de mobilitat, l'entitat concertada podrà custodiar claus de l'entrada del edifici quan aquest no compti amb porter automàtic. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de la persona atesa, a petició d'aquest, en aquells casos en els que aquest tingui grans dificultats de mobilitat per acudir a la porta o, per dificultats de sordesa, no pugui sentir el timbre.

En casos d'absència ocasional del domicili, el lliurament es realitzarà al lloc determinat per la persona atesa en la seva sol·licitud d'admissió, sent aquest lloc, en tot cas, un domicili proper o contigu al de la persona atesa. No es podrà fer ús d'aquest segon domicili d'entrega de forma habitual o continuada.

En cas de que no es pogués efectuar el lliurament en aquest segon domicili, l'entitat prestadora del servei no tindria l'obligació d'efectuar l'entrega corresponent en aquest dia, mantenint en tot cas el dret a la facturació i cobrament per la realització d'aquesta prestació.

En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada persona atesa, com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora del recipient prescrit o d'algun producte que la persona atesa pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat abans de les 15 hores del mateix dia que s'han produït.

### 2.5.5. Menús

Els menjars hauran de tenir les garanties necessàries a nivell sanitari, nutritiu i dietètic i hauran de ser adequats a l'edat i a l'estat de les persones beneficiàries.

Durant la primera quinzena del mes, l'entitat prestadora del servei presentarà a Benestar Social els menús que es subministraran per a les diferents dietes al llarg del mes següent. En el cas de que Benestar Social hagi donat conformitat als menús proposats, l'empresa comunicarà a les persones ateses, dins la darrera setmana del mes anterior a la seva implementació, dels menús que es subministraran.

Es tindrà especial esment en facilitar la informació sobre al·lèrgens donat que tots els menús han de complir amb el Reglament europeu 1169/2011 sobre informació al consumidor, així com, el Reial decret 126/2015, de 27 de febrer, relatiu a la informació d'aliments que es presenten sense envasar.

L'entitat prestadora del servei haurà de prestar especial atenció a les possibles al·lèrgies alimentàries declarades als preceptius informes mèdics que s'han de presentar per obtenir la condició de persona beneficiària del servei. En cas d'incompliment de les recomanacions mèdiques incloses a l'informe mèdic, l'empresa concertada és la responsable davant possibles responsabilitats judicials i/o econòmiques.

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)





**a) Requisits i característiques**

Els menús s'hauran d'ajustar a:

- Les necessitats energètiques de les persones majors.
- Les necessitats de macronutrients i micronutrients.
- Necessitats d'aigua i fibra.
- Racions dietètiques recomanades.
- Equilibri alimentari.

L'alimentació de les persones ateses ha de complir els següents requisits:

- Ser completa i variada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats de les persones ateses.
- Estar convenientment realitzada i condimentada.
- Dieta basada en cuina tradicional i adaptada a l'època de l'any.
- Menús especials per a dates assenyalades.

Característiques de la dieta basal o normal:

El servei complet de la dieta basal, dinar i sopar, tindrà una aportació calòrica d'entre 1080 i 1200 kcal. Aquesta aportació, tenint en compte que en el cas de les persones grans oscil·la entre 1.800 i 2.000 kcal. i suposa el 60% del volum energètic diari total (VET), distribuïnt-se en un 30-35% d'aquest percentatge en el dinar i en un 20-25% en el sopar.

Els principis immediats hauran de distribuir-se de la següent manera:

Proteïnes	15-17% del valor calòric
Greixos	<30% del valor calòric <sup>(*)</sup>
Hidrats de carboni	45-65% del valor calòric
<sup>(*)</sup> Els greixos saturats representaran sempre menys del 10% del valor calòric	

**- Composició dels menús**

La composició dels menús serà la següent:

- Dinar: primer plat, segon plat, pa i postres.
- Sopar: primer i segon plat, ó plat únic, pa i postres.
- 2 litres de llet per setmana.

Aquests menús s'ajustaran al següent esquema setmanal:

Aliments	Freqüència
Carns	2-4 vegades / setmana
Peix	3-4 vegades / setmana
Ous	No més de 3 /setmana



Lactis	1-2 racions dia
Llegums	2-3 vegades / setmana
Cereals, derivats i patates	3-4 racions dia
Verdures i Hortalisses	2-3 racions dia: cuites
Fruïtes	1-2 racions / dia

**- Quantitats per ració**

Les quantitats mínimes per ració seran les següents:

ALIMENTS	1 RACIÓ EQUIVAL A: (pes en cru)
Llegums	60 gr
Arròs	40-50gr
Pasta	50-70 gr
Patates	200gr com a plat principal
Pa	40-50 gr
Carn: Vermella Blanca	100-125 gr 125-150 gr
Peix	125-150 gr
Làctics: Llet Iogurt Formatge fresc Formatge semi	200 ml (1 tassó) 125 g (1 unitat) 60-80 gr 20-40 gr
Verdures	150-200 g
Fruïtes	130-150 g
Greixos: Oli d'oliva /llavors Mantega/margarina	20 g (2 cullerades soperes) 10g (1 cullerada sopera)

Des de Benestar Social es recomana emprar els següents ingredients a en l'elaboració dels menús que componen la dieta de cada una de les persones usuàries:

\*Verdures a escollir entre: pastanaga, porros, mongeta tendra, espinacs, espàrrecs, colflori,albergínies, pebres, carxofes, cols, col de brussel·les, bledes, xampinyons, carbassó, tomàtiga, remolatxa i naps.

\*Llegums a escollir entre: llenties, cigrons, mongeta blanca, pèsols i faves tendres.

\*Peixos a escollir entre: rap, llobarro, lluç, turbot, llenguado, truita, bacallà fresc, emperador, sardines, bonítol, sípia, calamars, musclos i gambes.



Carns a escollir entre: pollastre, gall d'indi, vedella, xot i porc (magre).

Fruites a escollir entre: melò, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, prunes, cireres, pera, poma, plàtans, albercocs, nectarines, kiwis, xirimoies i codonys.

Lactis a escollir entre: formatge, formatge tendre, brossat, iogurt, flam, natilles, quallada, púding, crema.

No obstant, les entitats concertades executores del servei podran realitzar menús amb altres ingredients, sempre i quan l'elaboració i distribució d'aquests menús sigui aprovada prèviament per l'administració.

**- Manual de dietes. Fitxes tècniques i dietètiques. Codi de dietes.**

Les empreses que es presentin a la concertació hauran de presentar un Manual de Dietes que inclourà tant la informació relativa als plats – mitjançant fitxes tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques-, com la descripció detallada de cada una de les dietes – mitjançant un codi de dietes-, especificant el nom, les indicacions, els objectius i les característiques de la mateixa.

La **fitxa d'elaboració** dels plats ha de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat, especificant:

- Nom del plat.
- Nombre de racions per les que està programat.
- Ingredients o components del plat.
- Procedència de cadascun dels ingredients.
- Especificació, per a cadascun dels ingredients i segons la catalogació del Reial Decret 367/2005, de si es tracta de productes frescs i peribles o d'altre tipus de producte.
- Processos que pateixen els aliments en les fases de preparació, elaboració, presentació i distribució.
- Característiques organolèptiques del plat.
- Informació sobre al·lèrgens, de conformitat amb el Reglament Europeu 1169/2011 sobre informació al consumidor i amb el Reial Decret 126/2015, de 27 de febrer, relatiu a la informació d'aliments que es presenten sense envasar.

La **fitxa dietètica** presenta l'anàlisi nutricional del plat i ha d'incloure les següents dades:

- Calibratge del plat.
- Comparació de l'aportació calòrica i dels nutrients amb les ingestes diàries recomanades.

A més, el manual haurà d'incloure **un codi de dietes** que recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles. L'apartat inclourà els següents punts:

- Nom de la dieta.
- Indicacions: relació de patologies a les que es pot aplicar la dieta.



- Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques, característiques químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar i tècniques culinàries recomanades).

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica, oferint-se concretament les següents:

1. Dieta basal: dieta variada i equilibrada, hipocalòrica i hiposòdica, adaptada a les persones grans.
2. Dieta diabètica: dieta basal entre 1080 i 1200 Kcal (dinar i sopar). Es controlaran els hidrats de carboni d'absorció lenta i s'eliminaran els hidrats de carboni d'absorció ràpida.
3. Dieta celíaca: sense cereals que continguin gluten i derivat d'aquests.
4. Dieta triturada: dieta variada i equilibrada per a persones que requereixin una textura triturada.
5. Dieta sense llegums: dieta basal, amb eliminació dels farinacis del tipus de les lleguminoses.
6. Dieta sense porc: dieta basal, amb eliminació del porc.
7. Dieta al·lèrgia al peix o marisc; que no contindrà aquests ingredients. cap tipus de peix i marisc.
8. Dieta astringent, la qual tindrà la durada estipulada pels professionals mèdics.
9. Dieta ovo-lactovegetariana : limita els aliments d'origen animal.
10. Dieta facil masticació o tova: dieta basal pero suprimint els aliments de consistència dura i substituint-los per altres de consistències tova.
11. Dieta rica en fibra/laxant : rica en fibra amb aliments que faciliten el transit intestinal.
12. Dieta no lactosa : dieta basal pero introduint aliments sense lactosa
13. Dieta hepatobiliar : dieta basal amb baix contingut en fibra alimentaria i sacarosa.
14. Dieta protecció renal: dieta basal en restricció del potassi, sodi i fòsfor.
15. Dieta de protecció gàstrica: supressió dels aliments irritants de la mucosa gàstrica, sense espècies ni condiments forts i coccions senzilles.

#### **- Qualitat dels productes. Garantia de qualitat higiènic-sanitària. Control de qualitat**

Totes les matèries primes i els productes servits per l'empresa que resulti concertada estaran subjectes a la normativa legal i al codi alimentari espanyol.

Els proveïdors de matèries primes i els productes han d'estar acreditats i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant-se l'empresa concertada de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primes, la seva conservació, manipulació, elaboració del menjar, envasament, etiquetatge, explicitació de les dates d'elaboració i caducitat, transport i distribució s'efectuarà complint la normativa vigent aplicable pel menjar elaborat transportat.

L'entitat concertada haurà de presentar una Memòria en la que indiqui la descripció de cada matèria prima, la seva qualitat, unitat de mesura, marca o marques, així com aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el codi alimentari espanyol i la normativa complementària; a més caldrà garantir un adequat nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels aliments i productes complementaris, com en la seva manipulació,

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



característiques organolèptiques i temperatura. Els queviures seran de qualitat extra o primera. A més, en un percentatge mínim del 50 %, els aliments amb els que es preparin els menús seran productes frescs i, en una proporció no inferior al 30 %, procediran de l'àmbit de Mallorca.

Els productes envasats hauran de complir el dispostat en el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel que s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris.

L'entitat concertada complirà les normes generals destinades als operadors de les empreses alimentàries en matèria d'higiene del productes, recollides en el reglament CE N° 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris. També complirà les normes específiques aplicables a la seva activitat, recollides al Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene, elaboració, distribució i comerç de menjars preparats. Igualment estaran subjectes al compliment de les normes mencionades, tot el personal de les entitats concertades que tingui contacte directe amb els aliments durant la seva preparació, fabricació, transformació, elaboració, envasat, emmagatzematge, transport, distribució, subministrament i servei.

En relació a la manipulació dels aliments, el personal tindrà la formació necessària per complir amb les prescripcions del Reglament (CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, que estableix les normes generals en el relatiu a la seguretat i higiene dels productes alimentaris, i de la resta tota la normativa d'aplicació existent al respecte. Per això, aquest personal haurà de comptar amb la certificació, o altre document suficientment acreditatiu, de la formació rebuda en aquest àmbit.

S'exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari basat en els principis del APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclogui plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat de punts de control crítics.

L'entitat concertada del servei haurà de posar en funcionament els mecanismes per garantir la qualitat del Servei, s'exigeix la realització periòdica de controls (referits a la qualitat alimentària, als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció dels beneficiaris) per part d'una empresa especialitzada externa, que haurà de realitzar l'empresa concertada. L'entitat concertada haurà d'entregar a l'administració, copia autenticada de cada un dels informes de control realitzats per dita empresa.

L'entitat concertada durà un registre d'incidències i queixes referides a qualitat, així com l'atenció i resposta donada a les mateixes, comunicant mensualment el seu contingut a Benestar Social. Aquest registre estarà en tot moment a disposició de ser consultat per l'Ajuntament.

A més, haurà de posar en coneixement de Benestar Social qualsevol anomalia higiènic-sanitària que detecti el més aviat possible, incloent les produïdes als domicilis. Les entitats que es presentin a la present concertació hauran d'elaborar una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments adreçada a les persones ateses.



Les safates alimentàries que contenen el menjar hauran de ser compostables, en el cas de que siguin recipients d'un sol ús, d'acord amb l'article 23 c) de la Llei 8/2019 de 19 de febrer de residus i sòls contaminats de les Illes Balears "No es permetrà la venda, distribució i ús de plats, coberts, tassons, tasses i safates alimentàries d'un sol ús, fets de plàstic, que no entrin dins l'àmbit d'aplicació de la Directiva 94/62/CE relativa a envasos i residus d'envasos, excepte els que siguin compostables".

Els contenidors pel transport i distribució de menjar seran higienitzats amb mètodes físic - mecànics, que assegurin la seva correcta neteja i desinfecció.

Les temperatures de conservació, transport i distribució dels menjars hauran de mantenir-se per baix de 4°C. El transport del menjar, per a la seva distribució als domicilis, es realitzarà amb els vehicles adients per tal de no rompre la cadena de fred, mantenint en tot moment aquesta temperatura.

L'Ajuntament de Palma podrà, mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altra aspecte de caràcter higiènic- sanitari que es consideri pertinent per a la correcta i adequada prestació del Servei.

Les entitats que prestin aquest servei podran ser objecte d'inspeccions aleatòries per part del Departament de Sanitat Municipal i/o altre institució pública de sanitat per tal de verificar si es compleixen els requisits i característiques dirigides la prevenció dels riscos laborals.

### 3. Recursos humans i materials. Composició del servei i funcions de l'equip

#### 3.1 Recursos humans

- a) 12 conductors (28 hores setmanals de jornada)

Es contarà amb dos conductors per ruta .

Funcions:

- Provisió i distribució dels menús
- Conèixer i respectar la normativa de circulació
- Conèixer el funcionament dels sistema de transport d'aliments en fred
- Ús i aplicació correcte del programa custòdia de claus
- Comprovació existència equipament electrodomèstics necessari ( gelera i microones) al domicili de l'usuari
- Provisió, si cal, de microones, al domicili en regim de depòsit
- Instrucció als usuaris en el maneig de microones i manipulació d'aliments
- Dipòsit del menjar dintre de la gelera del/de les usuaris/es i control del menjar no consumit
- Seguiment de les persones usuàries, mitjançant el tracte personalitzat que fomenti la seva confiança

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



- Col·laboració amb els/les treballadors/es socials per tal de garantir un servei de proximitat
- Comunicar qualsevol incidència relacionada amb les persones usuàries i el servei a proporcionar
- Compliment de la normativa de confidencialitat a l' incorporació de nous domicilis o baixes
- Disseny de rutes i adequació de les mateixes a l' incorporació de nous domicilis o baixes
- Manteniment i neteja de la flota de vehicles de repartiment
- Coneixements dels riscos laborals i compliment de les mesures de prevenció
- Conèixer i aplicar el sistema de gestió integrat de qualitat del servei
- Coneixement i practica dels protocols i instruccions tècniques del servei.
- Conèixer els aspectes ambientals significatius aplicables a la seva activitat

b) 1 coordinador a jornada completa

Categoria professional: Diploma o Grau de Treball Social

Funcions:

- Elaboració, implementació, seguiment i millora continua del sistema de gestió integrat
- Selecció i gestió personal laboral
- Reunions de coordinació amb els/les conductor/es els dies de repartiment
- Reunions de seguiment i supervisió
- Reunions amb periodicitat mensual amb el tècnic assignat per l'Ajuntament
- Reunions amb periodicitat bimensual amb el/la responsable de qualitat del proveïdor encarregat de l'elaboració del menjar
- Coordinació amb oficina tècnica i Departament de Prevenció de riscos laborals
- Supervisió de la gestió dels vehicles de repartiment
- Aprovisionament materials de seguretat vial i prevenció de riscos laborals
- Recolzament en la documentació del sistema
- Compliment de la normativa de confidencialitat de dades de caràcters personal
- Elaboració de memòries tècniques i de qualitat
- Conèixer i actuar segons protocol d'urgències i instruccions d'emergències ambientals quan sigui necessari
- Coneixements dels riscos laborals i compliment de les mesures de prevenció.
- Conèixer i aplicar el sistema de gestió integrat de qualitat del servei
- Coneixement i practica dels protocols i instruccions tècniques del servei
- Conèixer els aspectes ambientals significatius aplicables a la seva activitat

c) 2 Treballadors o treballadores socials, un a jornada completa i l'altre a mitja jornada

Funcions:

- Informació i/o orientació als/a les ciutadans/es interessats/des en el Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social
- Sol·licitud i tramitació del servei
- Informació i assessorament als/a les usuaris/es en matèria social
- Incorporació de noves altes d'usuaris/es en matèria social

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



- Incorporació de noves altes d'usuaris/es al programa informàtic
- Creació expedients d'usuaris/es
- Presentació al domicili del Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social previ a l'inici del servei
- Recepció de altes i baixes d'usuaris/es
- Suport als/a les conductors/es durant el transcurs de l'entrega del menjar a domicili
- Atenció telefònica d'incidències amb usuaris/es
- Visites domiciliàries de seguiment, orientació i assessorament als/ a les usuaris/es i familiars
- Revisió anual de les condicions del servei, a petició de la persona usuària, per valorar la necessitat de mantindre o no el servei o modificat les característiques del mateix
- Coordinació amb professionals dels Centres Municipals de Serveis Socials, Centres de Salut i recursos externs.

d) 2 auxiliars administratius, un a jornada completa i un altre a mitja jornada

Funcions:

- Atenció telefònica o presencial de les persones usuàries.
- acollida, anotació de baixes temporals i reinicis, canvis de característiques, preparació documentació usuaris nous, control rebuts impagats, control de termini baixes usuaris, comandes setmanals dels equipaments, enviar comandes proveïdor, etc.
- Control dels menús: revisió, recompte, preparació de menús per ruta, comandes setmanals, còpies dels menús mensuals, petició copisteria, etc
- Tasques administratives generals: Arxiu de documentació i altres tasques administratives
- Suport en la preparació de documentació per a concursos
- Control de les comandes a la empresa encarregada de la elaboració dels menús
- Control de la facturació, emissió de rebuts, control rebuts d'impagats de l'Ajuntament, pujades IPC, etc.
- Suport en la gestió de la satisfacció dels usuaris: introducció de resultats, registre d'incidències telefòniques o dels terminal mòbils, etc.
- Suport a les rutes i als repartidors
- Arxiu de documentació i altres tasques administratives

En el projecte tècnic que es presenti s'haurà d'explicitar l'existència d'aquest personal, determinant-se que compleixen les categories professionals sol·licitades. Així mateix, s'especificaran les funcions que desenvoluparà l'equip del servei per tal de dur endavant les activitats de coordinació i gestió del Servei, elaboració i distribució dels menús.

L'entitat prestadora es farà càrrec amb exclusiva i amb total indemnitat per l'Administració, de tot el personal que empri en la execució del concert, obligant-se al pagament del salaris, assegurances socials, subsidis, mutualitat corresponent pel que fa a accidents laborals i malalties professionals i, en general, de totes les obligacions que li imposin les disposicions legals vigents en matèria laboral, sindical, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball.





L'entitat prestadora queda obligada a acreditar, sempre que sigui requerit per aquest motiu, el compliment de les obligacions abans esmentades mitjançant exhibició de la corresponent documentació.

L'entitat prestadora del servei ha d'assumir:

- a) La selecció i la gestió del personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.).
- b) L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de legislació laboral, seguretat social i fiscal, sanitàries i de prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment corresponguin a l'Ajuntament de Palma.
- c) La dotació del personal suficient i necessari especificat en els presents plecs de concertació. L'entitat concertada es compromet a mantenir durant la vigència del concert la plantilla de personal necessària per l'adequada atenció als usuaris i el correcte funcionament del servei. Així mateix, s'obliga a cobrir les absències de personal, de manera que es mantenguin permanentment com a mínim el nombre de persones de la plantilla oferta
- d) La formació continuada, la supervisió i el suport tècnic al personal que garanteixi la qualitat en la prestació. En el cas de personal amb discapacitat, ha de disposar de llocs de treball adaptats adequadament, amb compliment de la normativa pertinent.

### 3.2. Recursos materials

La/les entitat/s amb les que es concerta el Servei disposaran de la unitat logística per l'elaboració i distribució dels menjars, els quals hauran de reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent.

El transport i distribució del menjar s'haurà de realitzar mitjançant vehicles que permetin garantir la correcta conservació dels aliments (en tot moment una temperatura < 4°C).

L'entitat prestadora del servei, si és el cas, hauran de disposar de seu a Palma.

Al projecte tècnic que presenti l'entitat presentadora del servei s'hauran de detallar tots els recursos que es disposin pel desenvolupament d'aquest Servei

### 4. Nombre de places concertades-menus i distribució territorial

Es té previsió de concertar fins a 176.384 menús durant el període d'execució del concert, de conformitat amb la següent distribució:

Complet: 108.283 menús (a 10,20 €/menú, IVA exclòs).

Dinar: 66.016 menús (a 7,49 €/menú, IVA exclòs)

Sopar: 2.085 menús (a 5,84 €/menú, IVA exclòs)



Dins el preu menú es contempla el cost del personal adscrit al servei (amb inclusió de les despeses socials) i la resta de despeses indirectes i d'execució.

## 5. Projecte tècnic

El projecte tècnic és l'eina metodològica bàsica de referència d'intervenció social que permet determinar l'objecte d'intervenció, prioritzar i operativitzar objectius i accions i avaluar-ne els resultats. Per aquest motiu i amb l'objectiu de garantir l'adequació de la prestació del servei a les necessitats de Benestar Social, es considera fonamental que les entitats que es presentin a la concertació adjuntin un projecte tècnic. Aquest ha de contenir:

- Dotació de personal i horaris.
- Funcions i organigrama.
- Programació del Servei.
- Fase d'implementació.
- Horaris i calendari.
- Rutes de distribució.
- Criteris d'elaboració de menús. Dietes que s'ofereixen.
- Manual de dietes. Fitxes tècniques d'elaboració i fitxes dietètiques. Codi de dietes.
- Programació i rotació dels menús.
- Control de qualitat.
- Protocol d'instrucció en la manipulació dels aliments per a les persones ateses.
- Descripció d'equipaments i recursos humans, materials i econòmics.
- Descripció del tipus de safata alimentària que s'utilitzarà.
- Sistema de registre.
- Regulacions de l'equip.
- Difusió i identificació del Servei.
- Gestió econòmica.
- Coordinació amb la inspecció del Servei.
- Millores del Servei.
- Protocol d'atenció social amb persones majors i persones amb discapacitat.

## 6. Facturació. Control, seguiment i avaluació del servei

El control i el seguiment del concert és a càrrec del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

L'entitat prestadora del servei ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti Benestar Social, garantint-ne d'aquesta forma el control d'execució i la seva qualitat.

Així, informarà puntualment i per escrit a la Regidoria de Cultura i Benestar Social de totes les incidències del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat i ús del servei.



L'entitat concertada, a més, designarà un representant que serà el responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del concert.

Per tal de fer efectiu el seguiment, l'entitat elaborarà, amb una periodicitat mensual, un informe d'activitat del servei realitzat dins el mes anterior (liquidació) i, d'acord amb les dades sol·licitades per Benestar Social, elaborarà una memòria anual del perfil usuaris i de qualitat. En relació a la memòria anual, aquesta es presentarà dintre dels deu primers dies del mes de febrer de cada any, a excepció de la memòria final del servei concertat, que s'haurà de presentar en el mes posterior a la finalització definitiva del concert.

L'entitat prestadora del servei ha de presentar mensualment, dintre dels primers 5 dies del mes següent al període al qual correspon la liquidació:

- Informe d'activitat en aquest document figurarà necessàriament la relació nominal dels usuaris atesos durant el mes de facturació, el dies de servei, tipus de servei en cadascun d'ells i els casos d'altres i baixes amb data d'inici o de finalització.
- Factura del mes en la que s'ha de detallar el nombre de serveis i tipus de servei (complet, sols dinar, sols sopar) efectuats al llarg del mes.

## 7. Obligacions de les parts

### 7.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei :

1. Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, que ha de dur a terme amb l'organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar la prestació objecte del concert, amb la qualitat i l'eficàcia degudes.
2. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec i en el de condicions administratives.
3. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats per Benestar Social.
4. Adequar, en relació a la prestació del servei, la seva activitat a tota la normativa vigent i les diferents instruccions que emeti l'Ajuntament de Palma..
5. Garantir la prestació òptima del servei i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb la valoració social realitzada per Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.
6. Comptar durant l'execució del concert amb personal necessari, el qual ha de complir els requisits de titulació o capacitació professional, que permeti prestar adientment el servei. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, la qual té tots els drets i deures inherents a la qualitat de patró i ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals. A la vegada, ha de

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.

7. Garantir la cobertura diligent de les baixes que es puguin produir, evitant canvis innecessaris en el servei i garantint la màxima estabilitat del personal que el presta per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'entitat prestadora del servei d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la seva prestació dels serveis. En cas de malaltia, el termini màxim per fer la substitució és de 24 hores. En cas de substitució, l'entitat prestadora del servei ha de facilitar al personal substituït les dades de la persona usuària i tota la informació necessària per garantir el servei.

8. Garantir una resposta, en el termini màxim de set dies naturals, a les demandes d'alta d'atenció a noves persones usuàries que es facin des de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

9. Presentar puntualment la informació i les dades sol·licitades per Benestar Social.

10. Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb els sistemes informàtics utilitzats per Benestar Social en execució del Servei. L'entitat prestadora estarà obligada a enregistrar a temps real en l'aplicació informàtica o suports que determini l'Àrea de Cultura i Benestar Social, si es el cas.

11. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el concert.

12. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i l'estat de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.

13. Comunicar les baixes, les incidències o les queixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu. Aquests mecanismes de comunicació seran establerts per Benestar Social de la forma que ho consideri més adient.

14. Donar suport a Benestar Social amb les persones usuàries que se'ls ha de comunicar incidències i/o requeriments respecte del servei.

15. Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i la qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que Benestar Social consideri oportuns.

16. Dur a terme les funcions de formació, supervisió i suport tècnic del personal propi. L'entitat prestadora del servei haurà d'organitzar, a càrrec seu, l'oferta de formació anual pel personal del servei relacionada amb el model d'atenció centrat amb la persona (MACP) i altra formació pròpia del servei pels diferents perfils professionals

17. Assumir la responsabilitat del funcionament correcte del servei i dels danys que el personal pugui patir o ocasionar per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries i, per tant, disposar d'una assegurança per cobrir la responsabilitat civil. Igualment, és responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes que denunciï davant

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



l'autoritat competent la persona usuària afectada. El entitat prestadora del servei ha de garantir la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas que es provin els fets denunciats.

18. Vetllar perquè el personal no assumeixi la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica de les persones usuàries. L'entitat prestadora del servei és responsable d'aquest compliment.

19 Adoptar les mesures necessàries i establir les de contractació laboral que afavoreixin la permanència del personal, a l'efecte de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació d'acord amb la normativa laboral.

20. Garantir el contacte de la persona usuària i/o família amb l'entitat prestadora del servei o de l'entitat prestadora del servei amb la persona usuària per facilitar un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei.

21. Informar a Benestar Social de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions establertes prèviament en aquest Plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

22. Garantir el compliment de la normativa en matèria de prevenció, formació, mesures i avaluació de riscos laborals, disposant d'un pla de prevenció i d'una persona responsable de la coordinació en aquesta matèria. Concretament, les empreses o entitats interessades hauran de complir els següents requisits:

- Servei de prevenció i avaluacions de riscos. Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la normativa vigent) i haver realitzat l'avaluació de riscos en els seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar.

- Eines, equips, productes i matèries. Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir en la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.

- Formació del personal. Relació nominal del personal i acreditació de la seva formació en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentats en el paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

- Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual. Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'entitat concertada haurà de subministrar als seus treballadors i treballadores els equips de protecció individual i garantir i vetllar pel seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.

- Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat. Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



sobre les feines que hagin resultat contractades. Si l'entitat o empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD.

- Responsable coordinador de seguretat. Disposar d'un responsable de la coordinació en matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat al RD esmentat.

- Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut. Acreditar per a cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la Llei de prevenció de riscos laborals.

- Avaluacions i inspeccions de seguretat. Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps de l'execució del concert.

23. Elaborar les memòries tècniques especificades en aquests plecs.

## 7.2. Obligacions de l'Ajuntament com a titular del servei

1. Garantir els drets de les persones ateses

2. Garantir l'autonomia de gestió de l'entitat prestadora del servei en els marges de les condicions que defineix aquest Plec de condicions.

3. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les persones usuàries, emplenada degudament perquè es pugui iniciar el servei. Es trametrà la documentació aportada amb la sol·licitud de Servei, la data d'inici, les característiques del servei per ser alta ( tipus de servei, freqüència, dieta, temporalitat i quantia econòmica a aportar/per dia de servei ).

4. Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei qualsevol qüestió relativa a la persona usuària que pugui implicar l'adopció de mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses o contagioses, malalties mentals o drogodependències.

5. Informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits i els criteris de treball que afectin la prestació del servei.

6. Elaboració del fitxer mensual per poder procedir al cobrament a les persones usuàries que lis correspon fer aportació mensualment com a preu públic, establert de conformitat amb l'Ordenança municipal de preus Públics segons la seva capacitat econòmica i amb els serveis de menjar prestats.



## 8. Titularitat i difusió del servei

La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

Tota la informació del Servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

El logotip que s'empra per a la identificació i difusió del Servei serà sempre en primer terme el municipal, amb l'aprovació del Gabinet d'imatge de l'Ajuntament i el responsable del concert. També hi podrà figurar a una escala inferior el logotip de l'empresa que gestiona el Servei. Hauran de comptar amb el logotip municipal els documents que elabori el Servei (cartes, comunicacions, memòries, etc.), el vestuari i les targetes identificatives dels repartidors dels menús, les furgonetes de repartiment, les borses emprades i qualsevol altre suport visible per al públic o pels beneficiaris del Servei.

El local emprat haurà de comptar amb un distintiu clar del Servei i la seva dependència municipal, tant a l'accés exterior com interior, de mides no inferiors a 80x40 cms.

Les línies telefòniques a disposició de les persones ateses pels contactes amb l'empresa seran d'ús exclusiu d'aquest Servei, identificant-se a totes les cridades com a "Servei de repartiment de menjar a domicili i suport social".

L'entitat concertada participarà en espais de divulgació del Servei a requeriment municipal. A tota la divulgació constarà que es tracta d'un servei de l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

## 9. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

En el supòsit de que l'execució del concert requereixi l'accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal, les entitats concertades quedaran obligades al compliment de tot el disposat al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

De conformitat amb l'establert a la disposició Addicional vigèsim cinquena de la LCSP i en virtut de l'esmentada Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades obtingudes per l'òrgan responsable del concert seran utilitzades exclusivament pel desenvolupament del procediment administratiu i, en el cas de la concertada, per la gestió de les prestacions del concert. Aquest fet inclou l'enviament de tot tipus de comunicacions informatives derivades dels successius tràmits que puguin derivar-se del procediment de concertació.

Als efectes de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les entitats concertades, com a encarregades de les dades personals

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)



a les que pugui tenir accés en l'execució del concert, únicament tractaran les mateixes de conformitat amb les instruccions de l'Ajuntament de Palma, sense poder aplicar-les, utilitzar-les o comunicar-les per altres finalitats diferents.

Una vegada complerta la prestació del concert, les dades de caràcter personal comunicades a les concertades hauran de ser destruïdes o retornades a l'Ajuntament de Palma, concretament els documents i suports que els contenguin i que siguin objecte del tractament.

L'Ajuntament de Palma i la concertada signaran un contracte en matèria de protecció de dades, amb la finalitat d'assegurar el compliment de les obligacions en matèria de tractament de dades, derivades de l'execució d'aquest concert, i de conformitat amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, general de protecció de dades (RGPD).

## 10. Incompliments i penalitats

1. Les entitats concertades respondran de la bona execució del servei objecte del concert. Els incompliments de les entitats concertades que afectin a la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Ajuntament de Palma, prèvia audiència de l'entitat concertada.

2. Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible prestar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

3. S'estableixen tres tipus d'infraccions o faltes catalogades com a lleus, greus i molt greus.

Tindran la consideració de faltes lleus:

- El retard, la negligència o el descuit en el compliment de les obligacions.
- Lleugera incorrecció amb les persones ateses.
- Manca de puntualitat o incompliment dels seus deures per descuit o negligència .

Seràn considerades faltes greus:

- La reiteració de dues faltes lleus dins el període dos mesos.
- Abandó del servei, faltes repetides de puntualitat, negligència o descuits continuats
- Tracte vexatori a les persones ateses, excepte es consideri molt greu
- La manca de comunicació a la inspecció municipal de situacions anòmales, desperfectes o incidents greus.
- No respectar la confidencialitat de les dades.

Es consideraran faltes molt greus:

- La reiteració de dues faltes greus en el període d'un mes.
- La reiteració de dues faltes greus en un mateix usuari en el període d'una setmana.
- Tracte vexatori greu
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes)  
07002 Palma de Mallorca.  
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)





-Qualsevol incompliment del concert que es consideri molt greu per les seves característiques o conseqüències.

La comissió de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització del 2% del preu del concert.

La comissió de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10% del preu del concert.

La comissió de tres o més incompliments molt greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 20% del preu del concert.

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'algun incompliment es notificarà a l'entitat interessada, amb la indicació de la qualificació i amb l'atorgament d'un termini previ de 10 dies hàbils d'audiència.

En el supòsit que es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant un descompte de la liquidació mensual que es presenta a l'Ajuntament.

Palma, a la data de la signatura electrònica

El cap de Secció de Dependència i El director tècnic de Benestar Social  
Prestacions

Mateu Crespi Perelló

Jaume Payeras Vives

