



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

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

Nº Contracte	20000177	Import	894.178,98 euros, IVA inclòs
Descripció	Contracte de 240 places/dia de mitjana de menjador diürn, tots els dies de l'any, incorporant mesures de contractació pública sostenible, adreçat a persones que es troben en situació de pobresa i/o exclusió social a la ciutat de Barcelona i dividit en 3 lots		

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE	4
CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS	4
2.1. DEFINICIÓ.....	4
2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	4
2.3. OBJECTIUS.....	5
CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES	5
CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	6
4.1. CARACTERÍSTIQUES GENERALS	6
4.2. HORARI I COBERTURA DEL SERVEI	6
4.3. INFRAESTRUCTURA I ADEQUACIÓ DE L'ESPai (PER A CADASCUN DELS 3 MENJADORS).....	6
4.3.1. <i>Manteniment de les instal·lacions, maquinària, mobiliari i reposició de material</i>	8
4.3.2. <i>Vaixella i utillatge</i>	8
4.3.3. <i>Materials i productes de neteja i desinfecció</i>	8
CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE MENJADORS SOCIALS	9
5.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI	9
5.2. CRITERIS D'ACCÉS AL SERVEI.....	9
5.3. INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI.....	10
5.4. BAIXA DEL SERVEI.....	10
5.5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	10
5.5.1. <i>Gestió administrativa del servei</i>	10
5.5.2. <i>Servei de menjador</i>	11
5.5.3. <i>Punt de trobada i activitats programades</i>	12
CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS	13
6.1. CARACTERÍSTIQUES DELS MENÚS	14
6.2. ESTRUCTURA DELS MENÚS.....	15
6.3. VARIETAT EN ELS ALIMENTS	15
6.4. TIPUS DE DIETES.....	15
6.5. QUALITAT DELS PRODUCTES	16
6.6. GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIENICOSANITÀRIA.....	16
6.7. MOSTRA TESTIMONI	16
CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE BARCELONA	17
CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS	17
8.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	17
8.2. INFORMACIÓ.....	18
8.3. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.....	18
CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS	18
9.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	18
9.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	19
9.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	19
9.4. UNIFORMES I IDENTIFICACIÓ.....	19
9.5. PERSONAL NECESSARI (PER A CADASCUN DELS LOTS)	19
9.6. FUNCIONS DE L'EQUIP DEL SERVEI	20
9.8. FORMACIÓ DEL PERSONAL	21



CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	22
CLÀUSULA 11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	22
CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT	23
CLÀUSULA 13. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL.....	23
CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	23
ANNEX 1 COMUNICAT D'AMENACES I/O AGRESSIONS ALS PROFESSIONALS	26
ANNEX 2 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE L'ACTIVITAT	30
ANNEX 3 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT	31
ANNEX 4 AUTORITZACIÓ DE TRACTAMENT DE DADES.....	32



CLÀUSULA 1. OBJECTE

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

El present contracte té per objecte el contracte de 240 places diàries de mitjana de menjador diürn, durant tots els dies de l'any, adreçat a persones que es troben en situació de pobresa i/o d'exclusió social a la ciutat de Barcelona, així com el foment de la inserció laboral i social de totes les persones usuàries.

La gestió es divideix en 3 lots. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre, i constitueix una unitat funcional per sí mateix. Tots tres lots tenen les mateixes característiques en quant a la tipologia de serveis a prestar i a número de places:

Lot 1: Districte de Sarrià-Sant Gervasi, 80 places diàries al migdia de mitjana durant tots els dies de l'any

Lot 2: Districte de Les Corts, 80 places diàries al migdia de mitjana durant tots els dies de l'any

Lot 3: Districte de l'Eixample, 80 places diàries al migdia de mitjana durant tots els dies de l'any

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS

2.1. Definició

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

El servei consisteix en la preparació i lliurament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene.

Aquest servei es complementa amb la realització d'activitats programades i un punt de trobada, de manera que es facilita la millora i/o adquisició de l'autonomia i les habilitats socials i relacionals de les persones ateses.

Amb aquest servei s'intenten cobrir les necessitats bàsiques de les persones residents a la ciutat de Barcelona amb serveis d'alimentació als deu districtes de la ciutat. En aquest cas, els tres menjadors socials objecte d'aquest contracte estaran ubicats als Districtes de l'Eixample, de Les Corts i de Sarrià-Sant Gervasi. Tot i així seran, tal i com la resta de menjadors socials municipals, oberts a persones de tota la ciutat de Barcelona.

2.2. Principis bàsics del servei

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



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

2.3. Objectius

L'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats de Barcelona 2017-2027 proposa una garantia de cobertura de les necessitats bàsiques, entre d'altres, en matèria d'alimentació. Com un dels objectius per al 2027, es vol fer més accessible i assequible una alimentació adequada i saludable, en un marc d'impuls de la política alimentària a la ciutat.

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

Un altre objectiu important és aconseguir que el menjador sigui un espai d'acolliment diürn, amb un punt de trobada i l'oferiment d'activitats programades (amb seguiment professional), de manera que es pugui incidir progressivament en les conductes de les persones usuàries, dintre del pla de treball establert amb la persona. En resum, el servei de Menjadors Socials ofereix:

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

CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES

Persones que viuen a la ciutat de Barcelona i que són derivades per professionals municipals dels Centres de Serveis Socials de l'IMSS, per serveis adreçats a persones en situació de sensellarisme o per professionals de les entitats socials reconegudes per l'IMSS (en endavant, professionals o serveis referents):

1. Persones soles en situació d'exclusió social.
2. Persones en situació de sensellarisme, o que viuen en pensions o habitacions com a rellogats sense dret a cuina, o en habitatges sense condicions per cuinar. També persones que tot i viure en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i/o de salut.



3. Persones sense ingressos, en situació d'atur i amb poques perspectives laborals, o persones que cobren prestacions mínimes (bàsicament pensions no contributives o renda garantida de ciutadania), que no cobreixen les necessitats bàsiques d'alimentació i habitatge.
4. Persones amb problemàtiques de salut associades i que estiguin vinculades als serveis de salut: consum de tòxics, alcoholisme, problemes de salut mental, malalties físiques i/o orgàniques cròniques i d'altres.

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1. Característiques generals

El Servei de Menjadors Socials es presta amb la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereix i la valoració que realitzen les/els professionals referents.

Aquest Servei de Menjadors Socials consisteix en la preparació i lliurament de 80 àpats diaris de mitjana cada migdia, equilibrats i saludables en cadascun dels 3 menjadors habilitats per l'empresa o empreses adjudicatàries.

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

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la línia freda o, optativament, tenir al local una cuina equipada per cuinar els àpats in situ.
- Acomplir la normativa legal vigent sobre l'objecte d'aquest contracte pel que fa a cuines i menjadors col·lectius, tal i com disposicions establertes en matèria de mesures sanitàries, d'higiene i de seguretat alimentària.
- L'empresa adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.
- Disposar a cada menjador d'un estoc de productes per a la realització del servei (alimentaris, vaixela i utilitatge, neteja, etc.) davant d'incidències en les entregues dels proveïdors del càtering de línia freda, si aquesta és la tècnica emprada.

4.2. Horari i cobertura del servei

El Servei de Menjador es prestarà entre les 12.00 i les 14.00 hores tots els dies de l'any.

El punt de trobada i les activitats programades es faran en horari de 10.00 a 12.00 hores tots els dies de l'any i de 15.00 a 17.00 hores de dilluns a divendres, excepte els dies festius.

4.3. Infraestructura i adequació de l'espai (per a cadascun dels 3 menjadors)

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un local o un restaurant condicionat. Les instal·lacions, l'equipament i els elements auxiliars dels espais han de ser adequats



per complir amb els requeriments del contracte. El local ha de ser accessible i adaptat per a persones amb discapacitat, situat a cadascun dels districtes indicats i que reuneixi tots els requisits legals per exercir l'activitat, amb capacitat per atendre 80 persones diàriament dintre de l'horari de menjador.

La superfície de les instal·lacions ha de tenir un mínim de 120 m², amb una ventilació correcta i un condicionament de la temperatura ambiental adequat segons l'estació de l'any. Requereix de dos espais diferenciats: un per al menjador i un altre de manipulació.

Els equips hauran de disposar d'una qualificació energètica de les més eficients (i estalvi d'aigua) disponible en el mercat.

1. Zona destinada a menjador, amb taules i cadires per atendre 80 persones diàriament. El mobiliari del menjador social ha de ser adequat, adaptat per a persones amb discapacitat i/o amb dificultats de mobilitat i accessibilitat, funcional tenint en compte la rotació del servei, de fàcil neteja i manteniment:

- zona destinada a recepció
- zona reservada per efectuar les entrevistes (despatx de direcció)
- dos lavabos separats per sexe per a les persones usuàries, un d'ells ha de ser adaptat per a persones amb discapacitat
- vestidors amb lavabos per al personal que presta el servei
- espai de magatzem per a productes alimentaris
- espai de magatzem per a estris i productes de neteja

2. Espai específic on manipular els aliments, ja sigui cuina equipada pel servei de càtering en línia freda o una cuina equipada per cuinar el menjar in situ:

- rentavaixelles industrial trifàsic preferiblement de capota
- forn de regeneració amb campana de condensació. Requereix una sortida de fums.
- microones
- cambra frigorífica industrial
- congelador petit on guardar les mostres alimentàries
- parament per a la llar per a 80 persones
- armari tancat d'acer on guardar el parament per la llar
- espai de treball d'acer contra paret enrajolada
- dues piques d'acer amb aixetes de dutxa extensibles
- carros de servei
- material de neteja i espai tancat on ubicar-lo
- creació d'un sistema d'aspiració per recollir els vapors resultants de l'apertura del forn i del rentavaixelles si és de capota, així com les olors.

Abans de la formalització del contracte, l'Agència de Salut Pública i el Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona hauran d'haver donat el vistiplau a l'adequació del local i les seves instal·lacions.



4.3.1. Manteniment de les instal·lacions, maquinària, mobiliari i reposició de material

Aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària el manteniment i la reparació de la maquinària, així com la reposició i reparació del parament, mobiliari, útils i eines que hagin estat malmeses.

L'empresa adjudicatària està obligada a efectuar al seu càrrec el manteniment normatiu de les instal·lacions i de l'espai on es desenvolupa el Servei de Menjadors Socials, amb estricta compliment de les diferents reglamentacions que els afectin i realitzat sempre per instal·ladors tècnics autoritzats.

En cas de reparació impossible, també anirà al seu càrrec la substitució de maquinària, mobiliari o material per altres d'iguals o superiors característiques.

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

4.3.2. Vaixella i utillatge

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar tota la vaixella i l'utillatge necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se'l contracta. Aquests hauran de ser reutilitzables. En cas d'haver d'utilitzar articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i tovallons), s'intentarà que siguin de paper 100% reciclat o es cercaran altres alternatives que respectin el medi ambient.

A més, es comprometrà a mantenir aquests actius en bon estat de conservació i funcionament durant tota la vigència del contracte.

En particular:

- L'empresa adjudicatària assumirà íntegrament la compra i reposició de vaixella, cristalleria, coberteria i estris necessaris pel repartiment dels aliments, inclòs tot el material d'un sol ús que calgués, així com les tovalles i els tovallons.
- L'empresa adjudicatària realitzarà la neteja diària de l'utillatge de la cuina i dels carros de transport de menjar, el rentat de la vaixella, previ abocament dels residus en els contenidors habilitats per a aquest efecte.
- L'empresa adjudicatària farà una recollida selectiva dels residus, proporcionant els recipients corresponents: paper i cartró (contenedor blau), envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenedor groc), vidre (contenedor verd), matèria orgànica (contenedor marró), rebuig (contenedor gris).
- Disposar a cada menjador d'un estoc de productes de vaixella i utillatge per cobrir les necessitats que puguin sorgir durant la prestació del servei.

4.3.3. Materials i productes de neteja i desinfecció

L'empresa adjudicatària serà responsable d'implementar i mantenir actualitzat un pla de neteja i desinfecció documentat i amb els registres corresponents en cadascun dels



espais on es realitzi el Servei de Menjadors Socials com a part del Sistema d'Autocontrol.

Els materials i els productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran la màxima protecció del medi ambient i la normativa vigent durant el termini d'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària proporcionarà els manuals d'instruccions, si escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats, per tal de desenvolupar el servei adjudicat amb la finalitat de configurar un quadern de consulta, com una guia ràpida.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als treballadors tota aquella informació que sigui adient per tal d'evitar incidents i accidents en els menjadors.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE MENJADORS SOCIALS

5.1. Prescripció del servei

Els Serveis Socials Bàsics municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei individualment, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la modalitat i durada del servei, prèvia aprovació de l'IMSS.

Les persones que poden accedir al servei de Menjadors Socials són les descrites a la clàusula 3 d'aquest plec.

5.2. Criteris d'accés al servei

L'accés al servei de menjador sempre es farà per **derivació** de professionals municipals dels Centres de Serveis Socials de l'IMSS, de serveis adreçats a persones en situació de sensellarisme o de professionals de les entitats socials reconegudes per l'IMSS, i sempre en el context d'un pla de treball individualitzat. **La derivació al Servei de Menjadors Socials no comporta canvi de professionals o serveis referents.**

Per realitzar l'alta del servei, les/els professionals o serveis referents utilitzaran les aplicacions informàtiques de **Menjadors** de l'IMSS.

L'empresa adjudicatària disposarà d'accés a aquestes aplicacions amb la informació rellevant que correspongui a l'alta del servei: identificació de la persona usuària, problemàtica i objectius de la intervenció, modalitat de servei, dieta prescrita.

En aquests casos, les/els professionals o serveis referents faran arribar a la direcció del menjador social el protocol de derivació, mitjançant l'aplicació informàtica de **Menjadors**, on, a més de detallar les dades bàsiques de les persones a atendre, es concretarà el període de temps que haurà de ser atès pel menjador.

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

Tant la/el professional referent com el personal del menjador hauran d'informar prèviament a les persones derivades del funcionament del menjador i de les seves



normes. Les persones derivades rebran un carnet per accedir al menjador i per al registre a les aplicacions informàtiques de **Menjadors**.

5.3. Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei, o bé la/el professional o servei referent, haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària la previsió del temps de durada de la interrupció. També haurà de comunicar, amb una antelació de 48 hores, quin dia es reprendrà el servei.

5.4. Baixa del servei

La baixa del servei es produirà pels motius següents:

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

5.5. Organització del Servei

5.5.1. Gestió administrativa del servei

La gestió del servei es realitzarà mitjançant l'aplicació informàtica **Menjadors** prevista a tal efecte per l'IMSS.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i a la gestió dels casos en les aplicacions informàtiques establertes per l'IMSS, tal i com s'exposa a la Clàusula 10 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'empresa adjudicatària assumirà els costos econòmics de connexió, utilització i actualització de dades a l'aplicació informàtica **Menjadors**.

L'empresa adjudicatària haurà de registrar i gestionar les altes, les baixes, l'assistència, les interrupcions i l'absentisme de les persones usuàries en cada menjador. Si cal, s'haurà de posar en contacte amb la/el professional referent perquè consideri quines accions s'han de dur a terme o si ha de causar baixa del servei.

També haurà d'elaborar un reglament d'ús intern del menjador social, on s'informi a les persones usuàries dels requisits, procediments d'accés, etc. i assegurar-ne el seu compliment.



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

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

5.5.2. Servei de menjador

L'empresa adjudicatària haurà de:

1. Servir 80 àpats diaris de mitjana al migdia, amb un màxim anual de 29.200 àpats, per mitjà de càtering línia freda o elaborats a la cuina pròpia del menjador.
2. En cas que l'IMSS ho consideri necessari, s'ha d'oferir a la persona usuària l'opció de recollir l'àpat en format pícnic (provisions ja preparades per menjar), amb totes les garanties higienicosanitàries d'aquesta modalitat.
3. Garantir una bona acollida a les persones usuàries en els espais de recepció i acollida i/o entrada al menjador.
4. Col·locar els plats, un cop elaborats i condimentats, en els suports que s'estableixi, per tal que els comensals puguin recollir-los, i en cas d'impossibilitat de la persona, servir-lo directament a taula.
5. Proveir i emmagatzemar els aliments en la quantia suficient per assegurar en tot moment la cobertura de l'alimentació adequada de les persones ateses.
6. Recollir i netejar la cuina, l'espai de menjador i dependències annexes utilitzades durant la prestació del servei i subministrar el material de neteja per a fer-ho. Es posarà especial cura en la neteja dels estris de cuina i de l'aixovar, així com dels terres de les dependències utilitzades.
7. Millorar i/o modificar els hàbits d'alimentació i higiene de les persones ateses, complementant de manera coordinada el pla de treball establert per la/el professional referent de la persona, encaminat a l'assoliment dels objectius pactats.
8. Garantir la coordinació amb els professionals o serveis referents i, d'acord amb aquests, complementar, si escau, l'atenció social i educativa, d'acord amb els criteris establerts a la Clàusula 5.2. Criteris d'accés al servei d'aquest Plec de Clàusules Tècniques.
9. Detectar i/o col·laborar en aquelles actuacions encaminades a millorar la relació i/o la resolució de conflictes del servei amb l'entorn, comunitat de veïns, etc., sempre sota els criteris de l'IMSS. L'empresa haurà de potenciar que les persones usuàries del seu servei tinguin actituds cíviques a les proximitats del centre, encara que aquestes es produeixin fora de l'abast de l'equipament.



10. Garantir que aquest servei es presta en condicions òptimes de seguretat física i psicològica envers les persones usuàries i el personal del servei. Els departaments de Prevenció de Riscos Laborals, de Recursos Humans i de Serveis Jurídics de les empreses hauran d'intervenir en els casos d'agressions, amenaces, etc. al personal dels menjadors i donar-los tot el suport necessari.
11. Garantir l'ordre del servei, el bon funcionament en l'interior del centre i en els seus accessos, tant per evitar conflictes com per intervenir-hi un cop s'hagin produït.
12. El personal haurà de registrar les incidències que es puguin produir durant el servei i comunicar-les per escrit el mateix dia o a l'endemà a l'IMSS amb el *Registre de comunicació d'amenaces i/o agressions als professionals* (Annex 1) o amb el *Comunicat d'incidències de l'activitat* (Annex 2), depenent de la gravetat, així com a la/el professional referent de la persona usuària per treballar conjuntament les actituds o els comportaments a modificar. S'enviarà còpia a l'empresa adjudicatària, de manera que pugui gestionar i analitzar aquestes incidències.
13. Informar a les persones usuàries dels requisits i procediments d'accés al menjador social i del reglament d'ús intern del menjador social, i assegurar el seu compliment.
14. Registrar l'assistència diària de les persones ateses des del menjador social, utilitzant els mitjans tecnològics i de registre previstos per l'IMSS, mitjançant l'aplicació informàtica de Menjadors, l'accés al qual es facilitarà a l'empresa adjudicatària del contracte.
15. Mantenir els espais de coordinació amb els responsables municipals segons els termes i el calendari que estableixi l'IMSS.
16. Garantir un lideratge de l'equip que impliqui motivació, innovació i implicació de tots els membres que el formen, per tal d'oferir un servei millor i adequat a les necessitats de les persones usuàries.
17. Garantir en tot moment la puntualitat a l'hora de servir els àpats i en la prestació del servei en general.
18. Informar a les persones usuàries dels menús mensuals programats. Es penjaran en un tauler d'anuncis a l'espai del menjador.

5.5.3. Punt de trobada i activitats programades

El punt de trobada és una oferta oberta i d'accés lliure d'activitats per a les persones usuàries del menjador, que no requereix d'objectius específics de pla de treball (biblioteca, jocs de taula, accés ordinadors, televisió,...), que haurà d'estar dotat amb mobiliari adequat a les activitats previstes i material per a les mateixes (fungible i no fungible).

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan, temporització, recursos, indicadors, i avaluació de les mateixes. Les activitats podran ser de caire individual amb les persones usuàries, si així ho contempla el seu corresponent Pla de treball, o de forma grupal o col·lectiva. S'haurà de contemplar que algunes de les activitats es facin fora del centre, en medi obert o



utilitzant altres recursos, per tal fomentar la integració en la comunitat. Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

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

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones usuàries establir nous vincles amb la resta de persones usuàries del menjador i que faciliti la seva adaptació posterior al mateix.
- Facilitar un nexe entre el Servei de Menjadors Socials i l'oferta d'activitats de centres cívics, biblioteques, entitats, etc. properes. A tal efecte serà necessari conèixer l'oferta d'activitats de lleure i/o formació del territori.
- Facilitar els materials i estris necessaris per al bon funcionament de les activitats.
- Establir els sistemes de registre, descripció i valoració de les activitats i presentar-les mensualment a l'IMSS seguint les seves directrius.
- Informar a les persones usuàries de les activitats programades previstes. Es penjaran en un tauler d'anuncis a l'espai del menjador.

CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

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

L'empresa adjudicatària ha de garantir que el menú sigui elaborat per una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètiques, nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei.



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

- completa i equilibrada.
- tenir una presentació atractiva.
- variada, adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- estar convenientment elaborada i condimentada.
- estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.
- estar basada en la producció de temporada, local i es valorarà que sigui ecològica.

Els menús es canviaran 2 cops a l'any, 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 assenyalats es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents plats tradicionals per marcar la celebració de les festes. Es pactarà amb l'empresa adjudicatària les festes a celebrar anualment.

6.1. Característiques dels menús

Els menús hauran de ser reforçats a nivell calòric i de gramatges i s'hauran de garantir menús alternatius per salut, per prescripció mèdica (dietes sense sal, triturada, hipocalòrica, baixa en greix, diabètics, etc..) o per creences, concertats amb l'IMSS.

El menú haurà d'incorporar aliments dels diferents grups d'aliments, ha d'incloure diàriament algun producte fresc i la quantitat de les racions ha de ser suficient.

Les recomanacions de la Organització Mundial de la Salut estableixen una aportació calòrica de 2000 a 2500 kcal/dia per a un home adult i de 1500 a 2000 kcal/dia per a les dones.

La distribució dels nutrients serà:

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no haurien de superar el 10% de l'energia diària de la dieta
Greixos	30-35% del valor calòric diari	Es recomana que: - els àcids grassos saturats no superin el 7-10% de les quilocalories totals - els àcids grassos poliinsaturats han de ser inferiors al 10% - els àcids grassos monoinsaturats haurien d'aportar entre un 10 i un 15%
Proteïnes	15-20% del valor calòric diari	Cal vetllar perquè el 60% sigui d'elevat valor biològic

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



6.2. Estructura dels menús

La composició dels menús serà la següent:

- **Amanida**
- **Primer plat:** arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures i patates
- **Segon plat:** carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida
- **Postres:** fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivats amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana
- Pa blanc, integral i per a celíacs
- Cafè, té o infusions (amb o sense llet)
- Aigua (de subministrament urbà i en gerres)
- Només s'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats. L'oli d'oliva, segons normativa, es servirà en format de monodosi.
- Caldrà oferir la sal i el vinagre en format monodosi i no fer us del saler en les taules.

L'empresa adjudicatària procurarà donar un segon plat fregit com a màxim un cop a la setmana, així com guarnicions fregides com a màxim també un cop a la setmana i que no coincideixin amb el dia que el segon plat és fregit.

6.3. Varietat en els aliments

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.

- **Verdures i hortalisses:** Serà d'obligat compliment que siguin fresques i de temporada i es valorarà que sigui de procedència d'agricultura ecològica.
- **Llegums**
- **Peix i Marisc**
- **Carns:** blanca i vermella
- **Fruïtes:** preferiblement fruita fresca i de temporada

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

6.4. Tipus de dietes

Els àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona usuària. Si les persones usuàries necessiten una dieta adaptada, aquesta dieta es facilitarà sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic a la/el professional referent.

Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es podran canviar els menús i/o ingredients sense justificació. Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament a l'IMSS.

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



6.5. Qualitat dels productes

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

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

El licitador haurà de presentar una **MEMÒRIA** en la que indiqui la descripció de cada matèria primera, la seva qualitat, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com tots aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el Codi Alimentari Espanyol i la normativa complementària. A més s'haurà de garantir un nivell qualitatiu adient 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.**

En el cas de les verdures, s'haurà de concretar el llistat de verdures ofertes i quin percentatge d'aquestes són de procedència d'agricultura ecològica.

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

6.6. Garantia de la qualitat higienicosanitària

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

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 Crítics de Control), que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària.

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

L'empresa tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediata a l'IMSS de qualsevol anomalia de caràcter higienicosanitari que pogués detectar en els espais del menjador.

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

6.7. Mostra testimoni



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

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

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

Les relacions de coordinació entre l'IMSS i l'empresa adjudicatària de cadascun dels lots es duran a terme de la següent manera:

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

L'empresa 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, preferiblement per escrit (correu electrònic).

El representant de l'empresa 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 dels serveis.

CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

8.1. Prestació del servei

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

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS (Clàusula 2). Així mateix, evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei.

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

L'empresa 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 hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'empresa adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

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

8.3. Queixes, reclamacions i suggeriments

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

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

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (nom de la persona, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

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

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

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

CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS

9.1. Obligacions de caràcter general

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



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

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

9.2. Estabilitat i substitucions

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

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) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests.

9.4. Uniformes i identificació

Serà obligació de l'empresa adjudicatària de proveir al personal dels uniformes que calguin (davantal, gorra, guants, etc.) durant les hores en què es presti el servei.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el servei, amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona.

9.5. Personal necessari (per a cadascun dels lots)

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

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

A continuació s'indica el personal que es considera el mínim necessari per al desenvolupament del servei; la seva organització així com la distribució de funcions i la distribució horària l'hauran de proposar les empreses licitadores, tenint en compte que el servei de menjador haurà d'atendre 80 persones diàriament de mitjana en horari d'obertura al públic del servei de menjador de 12.00 a 14.00 tots els dies de l'any. En



quant al punt de trobada i les activitats programades, l'horari serà de 10.00 a 12.00 tots els dies de l'any i de 15.00 a 17.00 de dilluns a divendres durant tots els dies que no siguin festius.

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

9.6. Funcions de l'equip del servei

1. Funcions de coordinació

El servei de menjador social disposarà d'un/a director/a que és el/la responsable del funcionament, de planificar, dirigir i supervisar tots els serveis i activitats que ofereix el menjador, de la seva organització interna, de coordinar, realitzar, controlar i avaluar l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'IMSS. Aquest servei estarà cobert en tot moment.

També seran funcions seves:

- garantir l'atenció integral i de qualitat dels serveis contemplats en aquest servei, per a totes les persones usuàries
- la gestió del personal
- promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació
- garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als drets
- contactar i recollir la informació de les persones usuàries, així com fer el seu seguiment durant el temps que estiguin acollides, i informar-les dels recursos existents
- garantir la fiabilitat de les dades i la introducció de la informació a l'aplicació de Menjadors
- presentar informes mensuals de funcionament i qualsevol altre que es requereixi des de l'IMSS
- valorar periòdicament l'activitat i redactar memòries de funcionament del servei
- coordinar-se tècnicament amb la persona municipal responsable i amb les/els professionals referents
- fer de mediador en els conflictes que es produeixin durant les hores d'apertura i comunicar-ho als cossos de seguretat quan s'escaigui
- comunicar les incidències que puguin afectar tant a les persones usuàries com als treballadors, així com al funcionament del centre. Preveure i aplicar les accions preventives que es considerin
- seguir un pla de treball individualitzat, d'acord amb la persona usuària i coordinadament amb la/el professional referent del cas, i en funció de les seves necessitats i característiques
- establir les accions educatives oportunes per tal promoure estratègies que permetin la vinculació de la persona usuària en el servei
- coordinar i/o derivar els casos als serveis necessaris pel desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona usuària
- coordinar-se amb professionals d'altres serveis i entitats d'acord a la Clàusula 5.2. Criteris d'accés al servei



S'estableix un mínim de 1.536 hores anuals per a la coordinació del menjador per a cada un dels lots licitats.

Les persones que realitzin aquesta funció hauran de tenir la titulació d'Educador/a social, Treballador/a Social, Pedagog/a o Psicòleg/a.

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal que presti aquest servei tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada.

2. Funcions del suport a la coordinació del menjador

- control d'accessos i contenció de conflictes
- suport al director/a del menjador en les activitats d'integració social i de desenvolupament de l'autonomia personal i inserció ocupacional, si escau
- suport al director/a del menjador en aquelles tasques que determini, com ara la coordinació amb els Serveis Socials referents
- assumir funcions de coordinació i direcció en substitució del director/a durant les seves vacances

S'estableix un mínim de 806 hores anuals per al suport a la coordinació del menjador per a cada un dels lots licitats.

Les persones que realitzin aquesta funció hauran de tenir la titulació de Tècnic Superior en Integració Social (Cicle Formatiu de Grau Superior), d'Educador/a social o de Treballador/a Social.

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal que presti aquest servei tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada.

3. Funcions d'Auxiliar de servei

- manipular els àpats complint la normativa vigent
- servir els àpats a les diferents persones usuàries que mengin en cadascun dels menjadors
- recollir i netejar les instal·lacions de cuina i l'espai de menjador, despatxos, vestíbul, serveis i tots els espais de l'equipament
- donar suport als accessos del servei segons indiqui la coordinació del menjador

S'estableix un mínim de 2.688 hores anuals d'auxiliar de servei de cuina per a cada un dels lots licitats.

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

9.8. Formació del personal

Corresponen a l'empresa 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'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.



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

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

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

- Manipulació d'aliments
- Seguretat alimentària
- Alimentació i nutrició
- Prevenció de riscos laborals
- Gestió de riscos laborals (protecció i gestió de l'agressivitat)
- Primers auxilis
- Importància de la comunicació
- Coneixement d'indicadors de risc a través de l'observació
- Normativa de protecció de dades
- Intervenció socioeducativa
- Programació d'activitats
- Treball en xarxa i treball comunitari
- Participació de les persones usuàries en diferents dinàmiques

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

CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'IMSS proporcionarà l'accés a l'aplicació informàtica **Menjadors**, que serà l'eina de comunicació i de treball entre l'empresa adjudicatària, l'IMSS i la resta de professionals o serveis referents. Per aquest motiu, l'empresa haurà de garantir que el seu personal coneix a nivell d'usuari l'aplicació informàtica i fa un ús correcte de la mateixa.

L'empresa adjudicatària podrà disposar d'un sistema d'informació propi que li permeti la gestió de la prestació del servei. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que la informació continguda als dos sistemes d'informació, municipal i pròpia de l'empresa adjudicatària, estigui sincronitzada en tot moment, així com que la informació estigui actualitzada diàriament dins dels sistemes d'informació municipals.

CLÀUSULA 11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat quan així ho requereixi l'IMSS.

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



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

CLÀUSULA 12. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en els punts de prestació del servei (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals), i haurà de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa 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 13. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL

- L'IMSS, podrà efectuar inspeccions a l'empresa adjudicatària en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.
- L'empresa adjudicatària desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'Anàlisi de Perill i Punts de Control Crítics. L'empresa 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, comprovant així que el procediment per a l'elaboració es desenvolupa correctament per part de l'empresa adjudicatària, i tanmateix comprovar que les dades de la valoració nutricional oferta per l'empresa adjudicatària corresponen amb els resultats analítics.

CLÀUSULA 14. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o per qualsevol altre mitjà, per exemple, audiovisual) derivada de la relació amb 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'empresa 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'empresa adjudicatària.
- L'empresa es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Patrici Hernández Claret
Cap del Departament per la
Cobertura de les Necessitats Bàsiques

Barcelona, en la data de la signatura



ANNEXOS

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

ANNEX 2: Comunicat incidències d'activitat

ANNEX 3: Comunicat incidències de manteniment

ANNEX 4: Autorització de tractament de dades



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



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

DISTRICTE: **CIUTAT VELLA**

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS:

EAIA:

ALTRES SERVEIS I/O EQUIPAMENTS: ¹

Data en que s'ha produït l'agressió:

Número d'expedient familiar:

Personal directament afectat:

Nom i cognoms:

Professió/funció:

Signatura:

Director/a del centre o servei:

Nom i cognoms:

Data i signatura:

DENÚNCIA:

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

Descripció dels fets:

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



DADES REFERENTS A L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

Lloc

- CSS
- EAIA
- Altres equipaments*
- Domicili*
- Carrer*

(*) Especificar adreça en aquests casos:

Data:

Hora:

Jornada laboral

- SI
- NO

TIPUS

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

EXPLICACIÓ ACLARATÒRIA

TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

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

UNITAT D'ATENCIÓ DEL PROFESSIONAL

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

POSSIBLE CAUSA DESENCADENANT

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

PROFESSIONAL AMENAÇAT/AGREDIT

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



Area de Drets Socials

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

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

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

MECANISMES ACTIVATS

Si us plau, especifiqueu alguna de les opcions disponibles

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

CONSEQUÈNCIES LABORALS DE L'INCIDENT

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

DEMANDES DE SUPORT

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

DADES REFERENTS A L'AGRESSOR

- | Nombre | Gènere | Freqüència | Trastorns i/o antecedents |
|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Un | <input type="checkbox"/> Masculí | <input type="checkbox"/> 1ª vegada | <input type="checkbox"/> No coneguts |
| <input type="checkbox"/> Més d'un | <input type="checkbox"/> Femení | <input type="checkbox"/> Reincident | <input type="checkbox"/> Alcoholisme |
| <input type="checkbox"/> Quants? | | | <input type="checkbox"/> Addicció a altres drogues |
| | | | <input type="checkbox"/> Malaltia psíquica diagnosticada |
| | | | <input type="checkbox"/> Possible trastorn mental no diagnosticat |
| | | | <input type="checkbox"/> Conductes sistemàticament agressives |
| | | | <input type="checkbox"/> Altres |

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



ALTRES OBSERVACIONS:



ANNEX 2 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE L'ACTIVITAT

(Incidències lleus i greus)

ENVIAR A LA REFERENT MUNICIPAL DEL SERVEI:

Lola Valea

Tel. 934 132 718

adreça correu-e: mvalea@bcn.cat

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



ANNEX 3 COMUNICAT D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT

ENVIAR A L'ASSESSORIA TÈCNICA D'INFRAESTRUCTURES:

Tel. 934 132 644

Fax 934 132 630

adreça correu-e

mantds@bcn.cat

cserranoro@bcn.cat

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



ANNEX 4 AUTORITZACIÓ DE TRACTAMENT DE DADES