

Expediente n.º 0072381/2022

**ASUNTO: INFORME ÓRGANO INSTRUCTOR PARA LA COMISIÓN DE VALORACIÓN SOBRE LA VALORACIÓN DE LAS ENTIDADES ADMITIDAS PARA LA CONVOCATORIA DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.**

De acuerdo a las Bases que rigen el procedimiento del acuerdo de acción concertada del "Servicio de Comida a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza", se procede a emitir el informe relativo al mismo sobre la única solicitud presentada, que del mismo modo ha sido admitida para su valoración. Exponiendo que la solicitud presentada cumple con todos los requisitos establecidos, acompañándola de la documentación correspondiente.

No obstante, aclarar que según la Base 14, Servicios Sociales Comunitarios requerirá a la entidad seleccionada para que presente en el plazo de tres días, si no lo hubiera hecho anteriormente, la documentación acreditativa de los requisitos, de los criterios de selección y del cumplimiento de la cláusulas sociales.

Consecuentemente, la única entidad social a valorar conforme a los criterios de valoración establecidos en la Base 11 son los aportados por la entidad FUNDACIÓN LA CARIDAD.

**PRIMERO.** Proceder a la valoración siendo el total máximo de puntuación a obtener de 30 puntos quedando desglosado y justificado de la siguiente forma:

1.- Implantación, experiencia acreditada y certificados de calidad: Hasta un máximo de 15 puntos. Este criterio se puntuará según los siguientes subcriterios. Total puntuación alcanzada es de **14 puntos**.

- Por acreditar la implantación de la entidad en el término municipal de Zaragoza. Por cada 5 años completos de implantación en la localidad: 1 punto hasta un máximo de 3 puntos.

Documentación justificativa con más de 15 años en el local de calle Segismundo Moret 4, 50001 Zaragoza. **3 puntos**

- Por acreditar experiencia en impartir el servicio de comida a domicilio dirigida a personas mayores o mismo perfil de persona usuaria que se señala en la cláusula 3 del Anexo I. A partir de los 2 años de experiencia exigidos como requisito a las entidades. Por cada año adicional completo que se acredite: 1 punto hasta un máximo de 9 puntos.

Acreditación por Ayuntamiento de Zaragoza de prestación del servicio a través de SERCOPED desde 2010 hasta la actualidad. **9 puntos**.

- Por acreditar certificaciones de calidad en las siguientes normas: ISO 9001 sistema de gestión de calidad, ISO 14001 de gestión medio ambiental e ISO 22000 en la sanidad y seguridad alimentaria. También podrán ser tenidas en cuenta dichas certificaciones de la empresa en el caso de que se acrediten para la contratación con terceros en la parte del servicio que corresponde a la elaboración y preparación de la comida, siendo en este caso solo tenidas en cuenta una de cada tipo como máximo. Por cada certificado de cada tipología acreditada 1 punto. Hasta un máximo de 3 puntos.

Certificado ISO 9001:2015. Fundación La Caridad. **1 punto**.

Certificado AENOR del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000.

Colectividades y Restaurantes de Aragón y Rioja, S.L. **1 punto.**

2.- Proyecto técnico: Hasta un máximo de 10 puntos. En términos generales se da coherencia y garantías al servicio a prestar según lo establecido en en Anexo I de las Bases, si bien algunos aspectos podrían haberse detallando en mayor profundidad y determinados criterios se podrían haber plasmado de forma mas eficiente y con mayor sostenibilidad. A continuación se detallan algunos aspectos técnicos. La puntuación total del Proyecto es de **7,9 puntos**.

- Descripción del proyecto. Se valorará el planteamiento, metodología y sistema de evaluación (cláusula 8 Anexo I) del servicio a prestar por la entidad en coherencia a los objetivos generales y específicos. Hasta 1 punto.

Dentro del sistema de evaluación los indicadores son conformes con los indicados en el Anexo. El protocolo para la prevención de pérdidas y desperdicio alimentario si bien plasma criterios de planificación, medidas de control y actuaciones mínimas para los menús con incidencias o evitar la acumulación de los mismos por usuarios; por otro lado carece de medidas de buenas prácticas como destino a la alternativa de los excedentes y sobrantes (compostaje, fines sociales,...). Se adjunta modelo de encuesta satisfacción por parte de la entidad y se deja constancia de la política de privacidad y el sistema de reclamaciones y denuncias que se recoge en la web de la propia entidad.

Se ofrece la posibilidad de ofrecer servicios complementarios siendo autorizados por el órgano competente, si bien no son detallados en profundidad.

Se ha tenido en cuenta la fundamentación del servicio reflejada en la relación los objetivos del acuerdo y sustentados por la metodología. Este subcriterio se dota de **0,7 puntos**

- Características del servicio (cláusula 4 Anexo I). Desarrollo técnico del servicio que suponga el cumplimiento del mismo con garantías a la prestación del servicio. Hasta 3 puntos.

Las características del servicio detallan el envasado a través de la Bandeja Nutripack siendo reciclables e incinerables al 100% sin llegar a detallar la procedencia y origen de la composición de sus materiales. Se incluye el diagrama de flujo de linea fría con sistema de etiquetado, conservación, abatimiento, calentamiento y congelación. Se adjuntan los anexos correspondientes al detalle de cada criterio así como las fichas técnicas correspondientes a los vehículos de reparto. Se detalla limpieza y desinfección de los contenedores sin especificar cada cuanto se renovarán.

Se tiene en cuenta positivamente el listado de proveedores de materias primas por su proximidad favoreciendo la sostenibilidad en el servicio. La justificación de la calidad y la variedad de los menús queda motivada a través de los ejemplos de menús mensuales y las fichas de platos. No obstante, las fichas dietéticas se hace una referencia a la categorización por colores de la barqueta, citando seis tipos sin llegar a detallar cada una de ellas, una más que las especificadas en las Bases.

La elaboración de los menús han seguido criterios establecidos por el Ministerio de Sanidad y Consumo y utilizando un software profesional para su gestión, dejando constancia del uso de productos alimentarios de temporada y/o frescos sin llegar a motivar otros de carácter ecológico.

Se adjuntan los números de Registro Sanitario así como el cumplimiento a la toda la normativa higiénico-sanitaria relativa al servicio. También se aporta ejemplo de informe Microbiológico.

Consta por parte de la entidad las garantías y la responsabilidad de la correcta prestación y calidad del servicio con respecto al contenido mínimo, si bien en algunos aspectos de carácter sostenible y la falta de especificación en algunas características computan en su conjunto con la siguiente puntuación. **2,1 puntos**.



- Organización del servicio (cláusula 5 Anexo I). Se tendrá en cuenta la eficiencia y capacidad de actuación en el cumplimiento de los aspectos organizativos, reducción de plazos y protocolos de actuación, etc. Hasta 3 puntos.

La entidad presenta un itinerario de trabajo, claro y conciso organizando como se va a proceder con la inclusión de cada uno de los protocolos requeridos. La organización del servicio queda reflejada según las garantías de la entidad que se constatan en los protocolos y anexos cumpliendo con solvencia la capacidad de actuación en las situaciones del servicio a prestar. Así mismo se detallan las posibles situaciones que puedan presentarse, como ausencias en el domicilio, custodia de llaves, suspensiones, modificaciones y reinicio.

Es importante el compromiso con los plazos señalados como se llevan a cabo según los casos especificando en cada situación la forma de actuación. La puntuación es de **2,6 puntos**.

- Recursos (cláusula 6 Anexo I). Se valorará la experiencia acreditada del personal propuesto por la entidad para prestar el servicio así como la exposición de los recursos técnicos. Hasta 3 puntos.

Los recursos técnicos con los que cuenta la entidad son acordes a lo solicitado aunque con algunas carencias no especificadas; informan que tienen vehículos especiales acordes al servicio junto con sus fichas técnicas, sin la enumeración de los mismos, aunque aseguran que siempre garantizarán el suministro contando con una furgoneta de repuesto. Cuentan también con contenedores isotérmicos para el reparto de la comida, pero tampoco especifican cuántos tienen o la rotación de los mismos. Se acredita el sistema de reparto a través de telefonía móvil, justificando por otro lado la aceptación de presupuesto para la APP del servicio de reparto y la integración de datos para el periodo que se señala en las Bases para su funcionamiento.

Los recursos humanos con los que cuenta se dedicarán exclusivamente a este servicio, ocupándose de reponerlos en caso de IT. Poseen la titulación y experiencia exigida, el director con una experiencia de 9 años, los coordinadores con una experiencia de 30 y 8 años, y un ayudante de coordinación con mas de 10 años. Los repartidores también tiene una dilatada experiencia. La entidad asegura una formación continua de todo su personal. Puntuación de **2,5 puntos**.

3.- Mejoras: Hasta un máximo de 5 puntos. Se alega el compromiso hasta la finalización de concierto a través del Anexo II de Modelo de solicitud de las siguientes mejoras, y siendo justificadas durante el periodo de implantación en su caso. Total puntuación **3 puntos**.

- Modalidad menú cena. Compromiso de la inclusión durante el primer año de ejecución de una modalidad adicional de menú con la composición alimentaria específica para la cena adaptada a cada dieta. Sería una modalidad de menú sencillo pero acorde a las necesidad nutricionales exclusivamente de la cena. **1 punto**.

- Disposición de dietas especiales. Compromiso por la inclusión durante el primer año de ejecución de al menos una dieta adicional además de las señaladas en la documentación técnica. Dicho compromiso podrá ser solicitado por el Servicio Municipal de Servicio Sociales que sea incrementado de la misma forma proporcional por año de ejecución a partir del primer año y deberá mantenerse durante toda la vigencia del Acuerdo en función de las necesidades de los usuarios detectadas y motivadas. **1 punto**.

- Software de reparto a domicilio. Compromiso a lo largo del primer año de ejecución de la implantación en el sistema de gestión de reparto por dispositivo móvil de un sistema o aplicación integrada donde puedan ser constatadas todas las entregas e incidencias en tiempo real. Dicho

**ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA**  
**Servicio de Servicios Sociales Comunitarios**

sistema deberá demostrar un valor añadido y una eficiencia en la gestión de reparto y en la comunicación entre la entidad, persona usuaria y el Servicio gestor. **1 punto.**


A continuación, se detalla a modo resumen la puntuación obtenida en cada uno de los criterios y subcriterios en relación con la puntuación máxima a obtener.

CRITERIO VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA	LA CARIDAD
<b>1. Implantación, experiencia acreditada y certificados de calidad</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
Implantación	3	3
Experiencia	9	9
Certificaciones de calidad	3	2
<b>2. Proyecto técnico</b>	<b>10</b>	<b>7,9</b>
Descripción	1	0,7
Características del servicio	3	2,1
Organización del servicio	3	2,6
Recursos	3	2,5
<b>3. Mejoras</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
Productos ecológicos	1	0
Modalidad menú cena	1	1
Disposición dietas especiales	1	1
Servicio de reparto cero emisiones	1	0
Software de reparto a domicilio	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>24,9</b>

**SEGUNDO.** De acuerdo a lo expuesto a lo largo de este informe, se considera que la FUNDACIÓN LA CARIDAD cumple los requisitos establecidos, siendo la única entidad presentada alcanzado la puntuación de 24,9 puntos.

I.C. de Zaragoza a 26 de junio de 2023

Por el Órgano Instructor  
La Jefa de Sección del Programa de Autonomía y Cuidados  
de Servicios sociales comunitarios

  
Fdo. Elena Ratuy Mur