

Expediente n.º 0072381/2022

ANEXO I

CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO POR EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

CONTENIDO

Cláusula 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Cláusula 2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

Cláusula 3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Cláusula 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1. Técnica de la comida a domicilio.

4.2. Preparación y reparto de la comida

4.3. Composición de los menús

4.4. Calidad de los productos

4.5. Normativa básica de aplicación en materia de seguridad alimentaria en restauración colectiva

4.6. Control y seguimiento alimentario

Cláusula 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Información, valoración y acceso al servicio

5.2. Modalidad, intensidad y temporalidad del servicio

5.3. Alta en el servicio e inicio en la prestación

5.4. Situaciones en la prestación del servicio

5.5. Seguimiento de casos

5.6. Protocolos de actuación

Cláusula 6. RECURSOS

6.1. Recursos técnicos

6.2. Recursos humanos

Cláusula 7. PROYECTO CONCERTADO

Cláusula 8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Cláusula 9. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD CONCERTADA

Cláusula 10. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

Cláusula 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Catálogo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza define al Servicio de Comida a Domicilio como un servicio complementario del servicio de Ayuda a Domicilio, que consiste en la prestación de reparto a domicilio de comida preparada dirigida a personas mayores de 65 años con carácter preferente, o a personas que puedan tener dificultades de movilidad, permanente o temporal, o con deterioro cognitivo, limitaciones visuales, o bien personas y/o unidades de convivencia que por causas sobrevenidas o limitaciones temporales, no puedan cubrir esta necesidad.

El contenido del presente anexo se considera de carácter mínimo, de modo que las entidades que participen en la convocatoria de acuerdo de acción concertada podrán mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados, previa autorización del responsable del acuerdo. También se estará sujeto a la cláusula 30 de las Bases en relación a la posibilidad de modificación del acuerdo, aunque no este previsto en el mismo cuando varíen las circunstancias iniciales de suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones a las nuevas necesidades.

Cláusula 2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

El progresivo envejecimiento de la población, así como la existencia de dificultades de autonomía personal, derivada de la edad o de otras circunstancias, tanto en el ámbito personal como familiar, y pudiendo tratarse de causas sobrevenidas o no, e incluso de carácter temporal o permanente, genera en muchas ocasiones la imposibilidad de disponer de una alimentación saludable y adecuada a las necesidades y el mantenimiento de las personas.

Con este programa se pretende favorecer la autonomía personal, facilitar el mantenimiento de los beneficiarios en el medio habitual de vida, prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, diversidad funcional, dependencia o ausencia de apoyos familiares y sociales, así como de condiciones no adecuadas de la vivienda para la preparación de alimentos y mejora de la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias.

Se trata, en definitiva, de un servicio complementario al servicio de ayuda a domicilio, que proporciona a los beneficiarios una alimentación saludable y adecuada a sus necesidades y de prevención de posibles trastornos de salud derivados de una alimentación insuficiente o inadecuada.

- Objetivos generales:

- Mejorar la calidad de vida de las personas objeto de la intervención, facilitando su autonomía personal y la permanencia en su medio habitual de vida.
- Prestar apoyo a las familias de los usuarios.
- Completar los planes de los servicios sociales en materia de prestaciones domiciliarias de Ayuda a Domicilio como servicio complementario.

- Objetivos específicos:

- Proporcionar una dieta compensada con los nutrientes adecuados.
- Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a las necesidades de las personas usuarias.
- Prevenir situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud.
- Evitar riesgos de accidentes en personas vulnerables.
- Realizar un seguimiento y control por parte de los servicios sociales de estas personas usuarias en situación de fragilidad.
- Suplir a las personas cuidadoras cuando estas no puedan hacerse cargo de suministrar la comida.

Es por tanto fundamental que el Servicio de Comida a Domicilio cuente con personal cualificado y que asegure que la prestación de este servicio se realiza en la forma que se irá detallando a lo largo del contenido de este anexo técnico para alcanzar los objetivos marcados.

El servicio está concebido para aportar a las personas usuarias la comida todos los días del año, aunque las circunstancias pueden requerir una frecuencia menor en el caso de personas que algunos días puedan garantizar su alimentación por otros medios. El servicio podrá ser destinado sólo a la entrega de un menú en el caso de aquellas personas usuarias que tengan cubierta la otra comida o cena a través de otro recurso social (centro de día, comedores de centros municipales de mayores, comedores sociales, apoyo social en una comida solamente, apoyo familiar, etc) valorado por los técnicos del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Las entidades licitadoras deberán presentar un proyecto de descripción técnica de la ejecución de la prestación y de los medios materiales y técnicos que se describen en los diferentes apartados, que deberá contener como mínimo las exigencias técnicas establecidas en el presente anexo.

Cláusula 3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Serán personas usuarias de este servicio las determinadas a valoración profesional del CMSS según las condiciones que se establezcan, y se les asigne la prestación del servicio, así como su intensidad, aportación económica y demás requisitos relativos al tipo de menú y forma de prestación del servicio, conforme a los criterios que el Ayuntamiento de Zaragoza establezca para tal fin.

Con carácter general, las personas beneficiarias del servicio serán las mayores de 65 años, empadronadas en el municipio de Zaragoza, que vivan solas o convivan con personas de similar o mayor necesidad, sin red de apoyo que pueda suplir tal situación y que además puedan presentar alguna de las siguientes circunstancias:

- Dificultades de movilidad permanente o temporal, por cuestiones de salud o barreras arquitectónicas en el inmueble.
- Deterioro cognitivo donde la previsión y preparación de comidas supone dificultades añadidas a la vida diaria.
- Personas que debido a causas sobrevenidas o limitaciones temporales no puedan cubrir esta necesidad (post-operatorios, convalecencias, rehabilitaciones, etc.).
- Falta de hábito o habilidad culinaria en personas mayores.
- Necesidades nutricionales insuficientemente cubiertas.
- Condiciones de la vivienda inadecuadas para la preparación de comidas.
- Ausencia de persona cuidadora.
- Aquellas que, no incluidas en los criterios anteriores, que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios determine y sean valoradas por los CMSS.

Para las personas menores de 65 años deberán estar empadronadas en el municipio de Zaragoza de igual modo, careciendo de red de apoyo social o familiar que pueda suplir esta situación y que estén en situación de exclusión social tal que conlleve la necesidad del servicio y que además presenten alguna circunstancia de las nombradas anteriormente. En los casos de menores de 65 años se concederá excepcionalmente y sujeto a la evaluación técnica de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Quedarán excluidos del servicio aquellas personas que convivan con hijos u otros familiares que puedan asumir esta tarea, salvo que por ausencia temporal de estos o que los servicios sociales justifiquen la necesidad por razones de riesgo social, exclusión o vulnerabilidad. No podrán ser usuarias de este servicio aquellas personas tengan problemas de salud relacionadas con la alimentación para los que no exista menú específico dentro de los que se contemplen en el servicio.

En cualquier caso, la indicación de la idoneidad de la prestación para cada persona corresponderá al CMSS.

Asimismo, dentro de los perfiles de usuarios anteriormente mencionados, el CMSS informará a la entidad concertada de aquellas personas usuarias que se encuentran en situación de grave riesgo social para que se realice por su parte un seguimiento más exhaustivo y pormenorizado.

Se indicará el número de personas de la unidad de convivencia a las que se servirán los menús, siendo varios las personas usuarias que puedan ser beneficiarias del servicio bajo criterio de evaluación técnica de los Centros Municipales de Servicios Sociales.

La entidad prestataria deberá garantizar el respeto de los derechos y deberes de personas usuarias relativos a la normativa vigente y a los recogidos en los tratados internacionales, y en particular a los referentes en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, la Ordenanza de la ciudad de Zaragoza sobre Prestaciones Sociales Domiciliarias, la Orden del 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y Servicio de Teleasistencia, así como al resto de normativa aplicable y reflejada en las Bases.

No obstante, particularmente se tendrán en cuenta los siguientes derechos y deberes que se atribuyen específicamente al servicio a prestar:

- Derechos:

- A ser informadas, antes del inicio del servicio de sus derechos y de las características y normativa del servicio.
- A recibir la prestación del servicio con la máxima diligencia, buena fe puntualidad y cuidado.
- A ser atendidas con corrección, respeto y cordialidad por parte de las personas profesionales especializadas y cualificadas que intervienen en el servicio.
- A ser informadas con la antelación suficiente, de cualquier modificación en las condiciones del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los criterios de acceso.
- A tener una asistencia individualizada acorde con sus necesidades específicas dentro de las características básicas del servicio.
- A tener garantizada la protección de sus datos personales, su intimidad y a la confidencialidad de los datos conocidos, de manera que cualquier información obtenida se mantenga bajo secreto profesional. Así como a ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, respecto de sus datos personales.
- A pedir la oportuna identificación a todas las personas que, con motivo de la prestación del servicio, accedan a su domicilio así como a ser avisadas con anticipación de posibles visitas domiciliarias relacionadas con el servicio.
- A tener garantizada la seguridad en la custodia de las llaves del domicilio en los casos que sea necesario prestar este servicio por la situación de especial vulnerabilidad.
- A solicitar la baja temporal o a cesar en la utilización del servicio por voluntad propia.
- A usar el sistema de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza así como dirigirse a la entidad prestataria directamente a través del procedimiento señalado.
- A la orientación de los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios o convenientes.

- Deberes:

- Proporcionar toda la información sanitaria y social necesaria para recibir el servicio, facilitando la documentación acreditativa de sus circunstancias para gestionar las condiciones de la prestación.

- Comunicar a la entidad el cambio de dieta o cualquier circunstancia que sea relevante para la prestación del servicio aportando la documentación acreditativa cuando sea necesaria.
- Facilitar el acceso a la vivienda para el reparto de la comida.
- Autorizar el uso de datos personales para la gestión y evaluación del servicio.
- Declarar cualquier variación en las circunstancias específicas que afectan a los requisitos para ser persona usuaria, a la situación de convivencia, o al apoyo y cuidados presenciales y continuos por parte de otras personas en lo que afecten al carácter de la prestación, la función y objetivos que persigue.
- Comunicar con una antelación mínima de 24 horas las ausencias del domicilio, salvo causas sobrevenidas.
- Cuando el periodo de ausencia pueda causar suspensión temporal o extinción de la prestación, comunicará dicha circunstancia a la entidad concertada.
- Cumplir los compromisos adquiridos con el servicio.
- Autorizar el acceso al domicilio de personal acreditado, en relación con este servicio.
- Favorecer y facilitar la ejecución de las tareas de las personas profesionales del servicio.
- Comportarse con corrección, respeto y cordialidad en el trato con las personas que atienden el servicio, respetando los cometidos asignados y sus funciones profesionales.
- Adoptar una actitud colaboradora y correcta en el desarrollo de la prestación.
- Ceder a la entidad que presta el servicio las llaves de entrada a la vivienda, en caso de dificultad para poder abrir la puerta, cesión que conllevará la custodia de las mismas por parte de la entidad gestora. Dichas llaves le serán devueltas a la persona usuaria o a la persona en quien delegue, cuando cause baja en el servicio.

Cláusula 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1. Técnica de la comida a domicilio.

Los platos a servir serán preparados y envasados asegurando tanto su salubridad y seguridad de consumo, como la textura y todas sus cualidades organolépticas originales. Su fácil y rápida preparación para el consumo no debe precisar equipos ni formación especial.

Los menús serán completos, nutricionalmente equilibrados y adaptados a las necesidades de cada persona usuaria. Se utilizarán materias primas de primera calidad priorizando con productos de calidad, de temporada y sostenibles, con una elaboración sin conservantes ni aditivos, evitando la utilización de productos precocinados o ya elaborados por otras marcas o empresas externas.

Se priorizarán técnicas culinarias como la cocción al vapor, la plancha, el horneado, la parrilla, los encurtidos, los asados, el papillote y la cocción al microondas, frente a los fritos, rebozados o los salteados.

Para su condimentación se valorará la sustitución en determinados platos de la sal por ajo, azafrán, vinagre, perejil, pimienta y otras especias que además aportan vitaminas, minerales y antioxidantes beneficiosos para la salud.

El aceite a emplear será el aceite de oliva, en cualquiera de sus variedades para adobos de alimentos, salteados, rehogados, guisos estofados, confitados, asados y emulsionados, siendo el virgen extra para el caso de aliños de ensaladas, verduras y otros.

El aceite de girasol alto oleico se podrá emplear para la fritura de alimentos. No se podrán utilizar en las frituras aceites ricos en ácidos grasos saturados (palma, palmiste y otros) o en ácidos grasos trans.

4.2. Preparación y reparto de la comida

La entidad concertada se encargará de la elaboración, transporte y distribución a domicilio de la comida ya cocinada hasta el domicilio de entrega de la persona usuaria, en el término municipal de Zaragoza siguiendo las pautas e indicaciones del Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza.

La elaboración de la comida podrá ser realizada por la propia entidad o bien podrá ser subcontratada por ésta con otra entidad y/o empresa, siempre que cumpla las condiciones higiénico – sanitarias establecidas, así como las condiciones establecidas en el presente concierto y bajo exclusiva responsabilidad de la entidad concertada.

La distribución y entrega de la comida en el domicilio, así como la recepción de solicitudes y seguimiento de las mismas será en todos los casos realizado de forma directa y con medios propios por la entidad concertada. En cualquier caso la responsabilidad de la correcta prestación del servicio será de esta misma, con independencia de que la elaboración de la comida se realice en medios propios o contratados.

Quedará garantizado el derecho de inspección del Ayuntamiento de Zaragoza de todo el proceso de elaboración y reparto de la comida, así como la realización de controles sanitarios si se considera necesario, tanto por personal propio del Ayuntamiento como de entidades o empresas especializadas designadas por éste.

Se entregará la comida elaborada en el domicilio de las personas usuarias del servicio, debiendo realizarse, al menos con las siguientes características:

- **Envasado:** Se realizará incorporando las tecnologías más avanzadas, en barquetas individuales reciclables, resistentes al microondas y termoselladas con un film o similar. Estas barquetas podrán introducirse directamente en el microondas para calentar la comida. Será tenido en cuenta en la elaboración del proyecto la composición de envases compuestos por plásticos biodegradables u otros materiales bioestabilizados favoreciendo la economía circular y el cumplimiento de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular así como el resto de normativa vigente.
- **Etiquetado:** Los menús se etiquetarán según la normativa aplicable que esté en vigor y con el contenido dispuesto en el presente Anexo, entre los que estarán la ficha del plato y de la dieta. Las etiquetas deben permitir en todo momento una completa trazabilidad e identificación, así como otras mejoras tecnológicas que se puedan incorporar a las mismas.
- **Conservación:** En contenedores isotérmicos y en cámaras frigoríficas, evitando romper la cadena de conservación de los alimentos hasta el momento de su consumo. Los contenedores para el transporte y distribución de las comidas serán higienizados con métodos físico-mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.
- **Abatimiento de temperatura:** Una vez cocinados y envasados, para evitar que los alimentos se contaminen de bacterias, se podrá utilizar esta técnica avanzada o similar que permita la obtención de un producto apto para su consumo directo o tras su regeneración, lo que en cualquier caso, permite mantener estables sus características nutricionales y organolépticas. Los procesos estarán estrictamente controlados y garantizarán la seguridad alimentaria, minimizando los riesgos de proliferación bacteriana de los alimentos.
- **Calentamiento y congelación:** La persona usuaria en su domicilio mediante un microondas u otro sistema de calentamiento adecuado podrá calentar la comida servida y podrá congelarla si fuese necesario para evitar su desperdicio.

- Reparto: se realizará en vehículos adecuadamente acondicionados y homologados isotérmicamente, que mantengan la cadena de temperatura adecuada para garantizar las condiciones higiénico sanitarias y organolépticas adecuadas. En cualquier caso, deberán cumplir todas las condiciones de la normativa higiénico sanitaria en vigor. El personal encargado del reparto lo realizará directamente en el domicilio del interesado, debiendo hacerlo a la persona usuaria u otra persona designada por esta misma. Solo en casos muy excepcionales conformados por el CMSS o la entidad prestataria, se dejará en la puerta o lugar no predeterminado por el usuario, si no hay una persona para recibirlo. La entidad concertada dispondrá del número necesario de vehículos para garantizar el reparto de comidas en el tiempo y lugar previstos.
- Prevención de pérdidas y desperdicio alimentario: la entidad deberá de disponer de un protocolo de prevención y gestión del desperdicio alimentario aplicado a los diferentes agentes que forman la cadena alimentaria del servicio concertado. A través del cual se hará un autodiagnóstico de sus procesos productivos, identificando dónde se producen las pérdidas de alimentos y estableciendo medidas para minimizarlos y puedan destinarse a otros usos si cabe según la jerarquía de prioridades como destino que establezca la regulación vigente.

Con el fin de garantizar las mejores condiciones para el consumo de la comida por las personas usuarias, el reparto será de lunes a sábado y no podrá hacerse con más antelación de un día a la fecha de consumo, excepto en el caso de domingos o de días festivos que incluso siendo consecutivos, se admitirá superar la frecuencia de reparto señalada respetando las fechas de consumo. En este caso se procurará servir alimentos de fácil conservación e indicar a las personas usuarias como conservarlos en las mejores condiciones higiénico sanitarias y organolépticas. Dicha frecuencia de reparto será la mínima, pudiendo ser incrementada para de esta forma mejorar la calidad en el servicio de entrega.

El personal de reparto deberá ir debidamente uniformado e identificado de forma fácilmente visible y lectura para la persona beneficiaria. Si fuera necesario el personal de reparto dará al interesado las indicaciones necesarias sobre la manipulación necesaria de los alimentos para su uso y conservación, así como para la reutilización y devolución de los recipientes o reciclaje de los mismos.

La entidad comunicará a cada persona usuaria la hora aproximada de entrega, dentro de una franja horaria establecida en horario de mañana, y dispondrá de las medidas y medios necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso. Se permite la alteración de la hora de entrega en un margen máximo de 45 minutos respecto a la hora convenida con la persona usuaria. En caso de que se superase dicho retraso, la entidad prestataria deberá contactar con las personas usuarias para avisarles de dicho retraso.

Se comunicará a la persona usuaria, con antelación mínima de 24 horas, de cualquier cambio en el horario o en los días establecidos para la entrega. A las personas usuarias se les entregarán en su domicilio las comidas, no obstante, la entrega se podrá efectuar en el domicilio alternativo, en caso de ausencia temporal y previo aviso a la entidad.

Igualmente cuando alguno de los repartidores de la entidad prestataria del concierto detectara a criterio de la entidad que alguno de los usuarios pudiera requerir algún tipo de servicio adicional, tanto de carácter social como sanitario, deberá comunicarlo al Trabajador Social de la entidad, quien tras realizar las gestiones oportunas, informará al CMSS a la mayor brevedad posible.

Los repartidores del servicio dispondrán de una lista de chequeo de detección de riesgos que será elaboradas por la entidad concertada durante la ejecución y aprobada por el Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios.

4.3. Composición de los menús

La entidad concertada dispondrá de diferentes tipos de dietas y menús, que serán distribuidos a los interesados conforme a la orden del servicio. Todos los menús deberán de constar de primer y segundo plato, fruta/postre y pan para la comida, y un plato completo, fruta/postre y pan para la cena. La composición de las dietas deberá ser:

- Elaborada por especialistas y adaptados a las necesidades nutritivas de los usuarios.
- Equilibrada y variada.
- Cantidad acorde al perfil de los usuarios siendo justificada y motivada.
- Adaptada a las necesidades, hábitos y gustos habituales de los usuarios, así como a la zona y a la época del año.
- Presentación atractiva y rotación de menús.
- Debidamente elaborada y condimentada.
- Contará con al menos con 7 menús especiales para fechas señaladas: 24, 25, 31 de diciembre, 1 y 29 de enero, 23 de abril y día de cumpleaños.
- La comida dispensada deberá reunir las condiciones organolépticas necesarias para que sea apetecible a la vista, agradable en el olor, el sabor, la textura y adecuada a las condiciones dietéticas y nutricionales.

La variedad en los alimentos elaborados debe ser tal, que no se entregue ningún menú repetido en un periodo de 2 semanas. Solo se utilizará aceite de oliva virgen extra para aliñar los platos. El aceite de oliva, la sal y el vinagre, según normativa, se servirá en formato monodosis. La entidad concertada facilitará a los CMSS y al Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios los menús y dietas de forma mensual.

Las entidades deberán presentar en el proyecto un manual de los menús en referencia a los tipos de dietas, que incluirá un formato tanto de la información relativa a los platos (mediante fichas técnicas de elaboración y fichas dietéticas), como la descripción detallada de cada una de las dietas (mediante un código de dietas), especificando el nombre, las indicaciones, los objetivos y las características de las mismas. Deberá incluir de igual modo un ejemplo del algún menú diario a servir como mínimo.

- Ficha de los platos: deben recoger la información relativa al modo de elaborar un plato y a su composición dietética, y en ella se debe especificar:
 - Nombre del plato.
 - Ingredientes o componentes del plato.
 - Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación, elaboración, presentación y distribución.
 - Calibración dietética del plato.
 - Cantidad servida en gramos u otra medida.
 - Fecha de elaboración y de caducidad.
 - Otros datos de interés.
- Ficha dietética: el manual deberá incluir un código de dietas que recogerá la descripción detallada de cada una de ellas. En este apartado se incluirán los siguientes puntos:
 - Nombre de la dieta.
 - Indicaciones: relación de patologías a las que se puede aplicar la dieta.
 - Objetivos: se especifican los resultados que se quieren conseguir al pautar la dieta.
 - Características: fórmula dietética, características físicas, características químicas, alimentos de la dieta (alimentos permitidos, alimentos a evitar y técnicas culinarias recomendadas).

La entidad concertada dispondrá de al menos de los siguientes tipos de dietas:

- Dieta normalizada saludable.
- Dieta apta para diabéticos.
- Dieta baja en sodio.
- Dieta de fácil masticación.
- Dieta apta para celíacos.

La entidad remitirá mensualmente a la persona usuaria del servicio, un listado con los menús diarios que recibirá y orientaciones sobre cómo complementar la dieta asignada a través de las otras comidas del día. Esta entrega se realizará en papel o por vía telemática en el mes anterior, si la persona usuaria dispone de estos medios. Asimismo, se lo remitirá a los familiares de la persona usuaria que lo soliciten por vía telemática.

4.4. Calidad de los productos

A continuación se emiten una serie de puntualizaciones en base a las recomendaciones de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología y otra serie de factores a la hora de la presentación de la calidad en los alimentos en la planificación del Servicio de Comida a Domicilio.

La dieta normal usará alimentos evitando carnes procesadas y curadas, limitando el consumo de fritos o cocinados con excesiva grasa y seleccionando formas de cocinado saludable (vapor, asado, papillote plancha, horno...). Además se evitará el azúcar (zumos, bebidas azucaradas, dulces y en general todos aquellos productos que contengan azúcares refinados) y se aumentará el consumo de verduras y hortalizas siendo su inclusión de forma diaria.

Los alimentos a utilizar serán ricos en fibra (para favorecer el control de la glucemia y ritmo intestinal, previniendo divertículos o cáncer de colon), de origen vegetal, como los cereales integrales (se deben incluir en los menús con una periodicidad semanal), frutos secos, legumbres, frutas y verduras. Por otra parte, se considerará la frecuencia de platos con alimentos con un alto contenido en vitamina K como coliflor, espinacas, espárragos, brócoli, guisantes o lechuga.

Se recomienda el consumo de varias piezas de fruta al día, por lo que el postre debería ser la fruta de temporada de forma habitual en al menos una de las comidas y no postres azucarados salvo ocasiones puntuales. Se podrán incluir en alguno de los menús otra serie de postres que no estén azucarados, ni sea fruta, con ánimo de fomentar una dieta variada como son los lácteos. Se destaca el papel fundamental de las legumbres y verduras en la dieta de las personas mayores. Se aconsejan varias raciones a la semana, que podrán consumirse en forma de puré si existen problemas de masticación. Se recomienda el consumo de ensalada como guarnición o como plato principal, y una segunda ración de verdura diaria que puede aportarse en la comida principal o como una recomendación para la cena.

Se acentúa la necesidad de mantener el adecuado aporte de proteínas en las personas mayores, tanto por la pérdida de masa muscular, como por la función inmune. Sería deseable el consumo de pescado y/o carne de forma controlada en la semana fomentando alimentos ricos en Omega-3 y grasas saludables, fomentado de igual modo alimentos ricos en proteína vegetal como frutos secos, legumbres, cereales integrales y otros. Destacamos la importancia de mantener el aporte adecuado de calcio en la dieta proporcionando suficiente cantidad de lácteos.

La entidad concertada deberá exponer sus propuestas para suministrar productos alimentarios que sean de temporada y/o frescos, en contraposición a los congelados o conservados de otro modo. Deberá describirse el enfoque adoptado para seleccionar estos artículos y para garantizar su calidad general y su sostenibilidad, junto con el volumen y el valor estimado de estos productos que se

suministrarán. De igual modo se considerarán alimentos provenientes del circuito corto que implique una reducción de intermediarios. Esta es una recomendación de la Unión Europea pues favorece las relaciones justas y puede reducir el impacto medio ambiental de la prestación y favorecer el consumo de productos frescos.

Todas las materias primas y los productos servidos por la entidad que resulte concertada o sean subcontrados estarán sujetos a la normativa legal y en particular al Código Alimentario Español. Los proveedores de las materias primas y de los productos han de estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, primándose aquellos que provengan de cultivo ecológico y/o sostenible. La entidad concertada será la responsable de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

Las entidades participantes en el presente acuerdo de acción concertada deberán presentar en el proyecto de gestión el desarrollo que indique la descripción de las materias primas, su calidad, tipo de envase, unidad de medida, así como todos aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el Código Alimentario Español y la normativa complementaria. Además deberá garantizarse un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura.

4.5. Normativa básica de aplicación en materia de seguridad alimentaria en restauración colectiva

Todas las materias primas y los productos servidos por las empresas y/o entidad deberán estar sujetos a la normativa legal vigente y en particular al Código Alimentario Español. Asimismo se deberá garantizar el compromiso con las normas de seguridad alimentaria que le sean de aplicación y dispondrá de autorización en vigor en el Registro Sanitario de Establecimientos Alimentarios de Aragón o Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos del Gobierno de Aragón según proceda a la entidad y/o empresa que se le habilite para prestar el servicio.

La entidad prestataria acreditará en las visitas de control oficial, que el personal manipulador de alimentos de la empresa ha sido debidamente formado en las labores encomendadas, de conformidad con el Reglamento (CE) núm. 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios, que en su anexo II, capítulo XII, incluye, entre las obligaciones de los operadores de empresas alimentarias, la de garantizar *“la supervisión y la instrucción o formación de los manipuladores de productos alimenticios en cuestiones de higiene alimentaria”*.

El servicio a prestar cumplirá lo dispuesto en el Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor en el que se establecen requisitos en materia de higiene de la producción, elaboración, transporte, almacenamiento y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor.

Del mismo modo se tendrán en cuenta el Reglamento (UE) No 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de Octubre de 2011 por el que se regula el etiquetado de comidas envasadas, el Real decreto 1334/1999, de 31 de julio, por la que se aprueba la norma general de etiquetaje, presentación y publicidad de los productos alimentarios y la normativa para el control efectivo de los productos alimentarios envasados, así como la Ley 28/2015, de 30 de julio, para defensa de la calidad alimentaria y el Decreto 131/2006, de 23 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias en los establecimientos y actividades de comidas preparadas, además de toda normativa presente y futura, que tenga relación con la prestación del servicio.

La entidad concertada garantizará el cumplimiento de toda la normativa higiénico – sanitaria relativa al servicio, e igualmente se asegurará del cumplimiento de la Ley de prevención de las pérdidas y el desperdicio alimentario a partir de su entrada en vigor.

4.6. Control y seguimiento alimentario

La entidad concertada dispondrá de un sistema documentado de autocontrol, basado en el análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC), según se indica en el Reg. (CE) nº 852/2004 (art. 5) o similar. Asimismo, y para posibilitar la realización de estudios epidemiológicos o en caso de producirse algún brote de toxiinfección alimentaria, se guardarán comidas testigo (representativas de las comidas servidas diariamente). Dichas comidas testigo se conservarán adecuadamente, según se refleja en el Real Decreto 1021/2022. También se podrá plantear la realización periódica de controles, según lo establecido en la legislación pertinente, por una entidad especializada externa. El Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios le podrá requerir a la entidad concertada copia autenticada de cada uno de los mencionados informes de control. Se deberá incluir un protocolo de actuación en el proyecto en relación a lo anterior.

La entidad que resulte concertada tendrá la obligación de poner en conocimiento de manera inmediata al Servicio gestor cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio de una persona usuaria. Asimismo, dicho Servicio se reserva el derecho de exigir la retirada de los productos que no reúnan las debidas condiciones, así como los que por su naturaleza o por su manera de preparación sean insalubres, inapropiados o no apropiados a lo establecido en estas Bases.

El Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios podrá, mediante la emisión de la correspondiente instrucción, determinar cualquier otro aspecto de carácter higiénico-sanitario que se considere pertinente para la correcta y adecuada prestación del servicio.

Cláusula 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Información, valoración y acceso al servicio

El servicio de comida a domicilio es prescrito por el trabajador social del Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) correspondiente.

Desde el Servicio gestor se facilitarán las ordenes de alta del servicio, indicando además el tipo de dieta a servir y el resto de información necesaria para su gestión. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá suspender el servicio cuando a criterio del mismo no se reúnan las condiciones establecidas hasta que sean subsanadas las mismas, asimismo podrá también suspender el servicio con la mayor brevedad posible cuando existan razones sanitarias o similares que así lo aconsejen a criterio del Ayuntamiento de Zaragoza.

Los usuarios del servicio de comida a domicilio recibirán al menos anualmente con la entrega de la comida una guía de buenas prácticas escrita de fácil lectura o de forma telemática según la conformidad del usuario. Se transmitirán consejos para la alimentación, la prevención de desperdicio alimentario y de limpieza y/o reciclaje de recipientes, así como de manipulación y conservación de los alimentos con carácter general o de forma específica cuantas veces sea necesaria y siempre que se entregue comida con especial necesidad de medidas específicas de conservación y/o consumo.

5.2. Modalidad, intensidad y temporalidad del servicio

Se establecen las siguientes condiciones mínimas de prestación del servicio:

- Modalidad:
 1. Menú completo: comida y cena.
 2. Menú sencillo: solo incluye una comida.

- Intensidad: hace referencia al número de días que semanalmente dispondrá de comida el usuario del servicio. Se establecen tres tipos de intensidad:
 1. Prestación del servicio para que el usuario disponga de comida todos los días de la semana, de lunes a domingo incluido festivos (365 días /año).
 2. Prestación del servicio para que el usuario disponga de menús de lunes a viernes,
 3. Prestación del servicio para que el usuario disponga de menús sábados, domingos y festivos.
 4. Otros acorde a las necesidades planteadas y justificadas.

- Temporalidad: hace referencia al tiempo previsto de prestación del servicio. Se incluye también la posibilidad de establecer el servicio por periodos determinados y con las opciones de intensidad señaladas anteriormente. Se establecen los siguiente tipos de temporalidad:
 1. Indefinida.
 2. Determinada/temporal. Establecer el servicio de manera provisional por periodos no superiores a 3 meses.
 3. Urgencia: se establece además la posibilidad de un servicio para casos de urgencia y prioridad. Se prestará solo como tal durante un periodo máximo determinado de manera excepcional y a criterio del CMSS o a propuesta de la entidad concertada.

5.3. Alta e inicio en la prestación

La entidad concertada recibirá la orden de alta correspondiente para iniciar la atención de cada caso a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 1 (fichero de prestaciones), indicando en el mismo la información referente al detalle de la prestación.

La entidad deberá gestionar el listado de usuarios en activo, en el que figurarán tanto los que se les esta sirviendo como lo que están en suspensión temporal. En dicho listado figurará todos los datos de los usuarios fijados anteriormente, así como todo lo relativo a la situación de pagos y menús entregados por meses a cada uno de ellos.

Asimismo gestionarán el listado de usuarios en espera desde que se de inicio la prestación del servicio del presente concierto. Será responsabilidad de la entidad concertada que dicha información este actualizada en todo momento y remitida al Ayuntamiento de Zaragoza cuando sea requerida y con la frecuencia que se estipule.

Tras la entrega del primer servicio de comida, la entidad concertada emitirá al Ayuntamiento de Zaragoza dicho inicio de servicio a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 2 (inicios de servicio).

Si posteriormente cambia algún dato relativo a la prestación la entidad concertada deberá de emitir de nuevo un registro de inicio (fichero 2) con dicha información para que consten dichos cambios en el sistema informático del Ayuntamiento de Zaragoza.

Asimismo, deberá informar sobre todas aquellas personas solicitantes en los que no se haya cumplido el plazo establecido, así como el motivo de la demora o cualquier otra incidencia. La entidad queda obligada a mantener la prestación del servicio a las personas usuarias dadas de alta durante todo el periodo en que se encuentren en dicha situación. Esta información será remitida al Servicio

Municipal del Servicios Sociales Comunitarios con la mayor celeridad posible, y constará actualizada en el historial de la persona atendida.

La orden de alta del servicio deberá remitirse a la entidad concertada con al menos 48h de plazo antes del primer servicio necesario, excepto en los casos solicitados por vía de urgencia.

Los CMSS podrán prescribir el servicio de comida a domicilio por vía de urgencia ante situaciones de extrema y urgente necesidad por causas sobrevenidas que requieran la inmediata prestación del servicio. Estos casos deberán ir informados con el conforme de la Dirección Técnica del CMSS. En casos de reparto de urgencia, el servicio habrá de prestarse como máximo dentro de las 24h horas siguientes a la recepción de la solicitud, procediéndose a su confirmación de manera inmediata al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y al CMSS.

Una vez recibida la orden de alta, el personal de referencia de la entidad concertada se pondrá en contacto con la persona usuaria, mediante llamada telefónica, para decidir el día y la hora de la primera visita domiciliaria. Además, le proporcionarán un número de atención telefónica para consultas e incidencias, con el fin de facilitar la comunicación.

En esta primera visita al domicilio, que será previa al inicio del reparto con carácter preferente, al personal que le corresponda a ese domicilio, que irá identificado de acuerdo con las especificaciones sobre la de la entidad prestataria, realizará lo siguiente:

1. Se presentará a la persona usuaria como su coordinador/a de referencia e interlocutor/a para cualquier incidencia o comunicación que, sobre el servicio, desee realizar a la entidad concertada, recordándole el número de teléfono donde será atendido de lunes a viernes con disponibilidad de horario laboral y el correo electrónico al cual puede dirigirse.

2. Ofrecerá información a la persona usuaria sobre el funcionamiento, características del servicio y sus derechos y responsabilidades como perceptora del mismo. En este sentido, deberá incidir especialmente en lo siguiente:

- Recordará el tipo de dieta, modalidad, temporalidad e intensidad.
- Transmitirá las labores que se realizarán en cada reparto (introducción de la comida en la nevera, retirada de la comida caducada, aclaración de dudas sobre la preparación de los alimentos, etc.).
- Informará sobre los plazos mínimos para comunicar ausencias de su domicilio, así como sobre los plazos de que dispone la entidad concertada para reactivar el servicio, en los casos de reinicio.
- Informará acerca de la realización de las entregas de las comidas habituales y de la entrega de un menú de emergencia, explicando el motivo y la forma de utilización.
- Informará sobre la guía de buenas prácticas de alimentación, higiene, reciclado/reutilización de envases y manipulación de los alimentos que se destinará a las personas usuarias en el formato especificado.

3. Se revisará el estado y la capacidad del frigorífico y microondas, así como el resto de condiciones y útiles del domicilio para analizar si está adaptado a las necesidades del servicio. Si no fuera adecuado o surgieran circunstancias de carácter significativo, la entidad realizará un informe y los transmitirá al CMSS de referencia en la mayor brevedad posible para la evaluación del trámite de Ayudas de Urgencia.

4. Recabará de la persona usuaria la firma del documento de conformidad con el servicio y el compromiso de la aceptación de las condiciones, según el modelo establecido por la entidad concertada y supervisado por el Ayuntamiento de Zaragoza. Asimismo, también podrá la entidad comunicar y recibir durante las entregas del servicio las modificaciones o bajas que sufra la prestación

del mismo, siempre dejando constancia de dichos cambios en el historial del usuario y comunicándolo al CMSS.

5. Entregará un folleto informativo o documento similar con las condiciones generales del servicio a prestar donde figuren los datos de contacto de la entidad. Además se incluirán en este mismo u otro documento las características específicas para la persona usuaria (número de comidas, tipo de dieta, días de reparto, etc.). Toda la información se transmitirá en un lenguaje sencillo y comprensible y su diseño y contenido será supervisado por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

6. Le indicará la necesidad de permitir el acceso al domicilio a través del modelo de conformidad, en el caso de que la persona usuaria no permita el acceso al domicilio, deberá firmar un documento donde conste tal situación. Este documento será remitido una vez firmado a los técnicos municipales del CMSS.

La información recogida en la entrevista se volcará en la ficha del usuario del servicio, que será remitida al CMSS y estará actualizada cuando exista cualquier cambio.

En el caso de un alta urgente, la visita previa del personal coordinador podrá hacerse con posterioridad al inicio de la prestación, sin exceder en ningún caso del plazo establecido para el alta. En el proyecto técnico que presente, la entidad incluirá el protocolo desarrollado para este punto. La entidad registrará en soporte informático toda la información referida a este apartado.

5.4. Situaciones en la prestación del servicio

- Activo:

Son los usuarios que independientemente de que un día o un periodo de tiempo determinado no se les preste el servicio, son considerados beneficiarios del servicio debido a su naturaleza y susceptibilidad de los derechos y obligaciones como perceptores del servicio de forma habitual.

- Ausencias en el domicilio:

Se produce cuando la persona usuaria no está presente en su domicilio indicado, sin previa comunicación al CMSS ni a la entidad concertada, durante la franja horaria fijada para la entrega. Esta ausencia será asimilable a la negativa a abrir la puerta. En estos casos, la entidad concertada facturará el importe íntegro acordado por ausencia no justificada, que será abonado por la persona usuaria del servicio. Esto no será aplicable cuando la entrega no se hubiese podido efectuar por culpa de la entidad prestataria, bien por causas de retraso considerado en el horario de entrega o por error en el domicilio de entrega entre otras. En el caso de ausencias sobrevenidas, que serán justificadas adecuadamente, no se facturará cantidad alguna a la persona usuaria.

La persona usuaria del servicio deberá comunicar con la mayor antelación posible a la entidad cualquier ausencia de su vivienda que impida que se suministrar la comida durante un día concreto, siendo necesario avisar al menos con un día de antelación. La entidad registrará esta incidencia en el sistema informático de gestión.

Si no fuera posible la entrega de la comida al interesado o persona autorizada, la entidad concertada se pondrá en contacto inmediato con el mismo mediante los teléfonos de contacto facilitados, con el fin de realizar la entrega. La entidad deberá localizar al interesado en el plazo máximo de 24 horas, con el fin de conocer si se ha producido alguna incidencia que deba suspender el servicio. En este caso se comunicará de manera inmediata al CMSS de referencia, señalando si se trata de una suspensión temporal o definitiva y señalando el motivo. Si no fuera posible la localización del interesado en el plazo de 24 horas se dejará constancia esta situación pudiendo proceder a suspender el servicio hasta nueva indicación.

La entidad prestataria pondrá en marcha el protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias, que incorporará en el proyecto técnico que presente y que definirá los medios utilizados y plazos para contactar con la persona usuaria, gestionar las entregas y la coordinación con los otros servicios municipales que pudiera estar recibiendo, a fin de recabar información acerca del motivo de la ausencia y cualquier otra acción encaminada a normalizar la situación. La entidad, en casos excepcionales, podrá tener servicio de custodia de llaves siempre que exista conformidad por escrito por parte del usuario.

No obstante, si ante una ausencia domiciliaria se consigue contactar con la persona usuaria durante la jornada de reparto la entidad prestataria deberá volver al domicilio a realizar la entrega del menú sin un sobre coste ni para la persona usuaria ni para el Ayuntamiento de Zaragoza.

Cuando el CMSS valore que existe una situación de riesgo y sólo en casos excepcionales, podrá solicitar a la entidad prestataria la entrega ese mismo día o al día siguiente de la ausencia siempre antes de finalizar la jornada de reparto, aunque el contacto con la persona usuaria haya sido posterior al plazo determinado anteriormente. En estos casos, sólo se facturará la comida entregada y no la ausencia.

Una vez analizado el motivo que generó la ausencia domiciliaria, se procederá a mantener el servicio en alguno de los siguientes estados:

- Activo en el servicio, cuya siguiente entrega será la que corresponda al acordado.
- Suspensión temporal.
- Baja definitiva del servicio.

Las ausencias domiciliarias tendrán consideración de incidencia y deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Zaragoza a través del sistema de intercambio definido en el Anexo III, mediante el fichero 3 (fichero de bajas), indicando como tipo de registro "Ausencia", quedará de esta forma el usuario como ausente de forma indefinida hasta que no se reciba de nuevo un registro en el fichero tipo 2 (inicios de servicio).

En el caso de que se produzcan tres o más ausencias no justificadas consecutivas, desde el CMSS o la entidad concertada se podrá proponer la suspensión temporal del servicio a su trabajador/a social de referencia, para valorar su continuidad en el servicio. Si el servicio no fuera recibido por la persona usuaria por causa imputable a la entidad prestataria, no podrá ser facturado dicho servicio.

- Custodia de llaves

La entidad podrá custodiar las llaves de entrada del edificio y/o del domicilio de la persona usuaria, a petición de esta, como forma de facilitar el servicio en aquellos casos que la persona beneficiaria tenga grandes dificultades de movilidad para acudir a la puerta o por dificultades auditivo-visuales. En estos casos, la persona usuaria podrá autorizar la cesión de las llaves a la entidad prestataria, cuestión que quedará reflejada en la autorización suscrita al efecto, que deberá ser por escrito y firmada por la persona beneficiaria o persona que ostente su representación legal y también indicará a quien deberán retornarse las llaves en el supuesto de cese de la prestación del servicio.

Cuando se devuelvan las llaves, se firmará un documento de devolución de estas, que se comunicará al CMSS de referencia. La entidad concertada se responsabilizará de la custodia de dichas llaves y remitirá al CMSS la copia de la autorización de la cesión. En el documento de custodia de llaves se deberá hacer referencia a que otra persona/s se entregarán las llaves en caso de que el titular no pudiera recibirlas por diversas causas, ingreso residencial, hospitalario, defunción, etc.

Queda prohibido que ninguna persona trabajadora de la entidad entre en el domicilio de la persona usuaria del servicio si esta no está presente, excepto que se disponga de un documento que lo autorice y que esté firmado por la persona usuaria del servicio o de quien ostente su representación legal.

- Suspensión temporal

Se considera suspensión temporal una ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio o por alguna otra causa justificable. El límite máximo de tiempo en el que la persona usuaria podrá permanecer en esta situación será de tres meses consecutivos, pudiéndose ampliar cuando la causa sea de origen sanitario u otra causa que quede justificada, y por el tiempo que determine el CMSS o el trabajador/a social de la entidad concertada.

La entidad concertada debe de informar de dicha baja temporal a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 3 (fichero de bajas), indicando que se trata de una suspensión temporal.

Si es comunicado al CMSS, éste remitirá tal información a la entidad. En cualquier caso, se deberá fijar un plazo de preaviso por parte del usuario tanto en la suspensión como en la baja de al menos ser el día de antes a la siguiente entrega.

Asimismo, la suspensión temporal puede ser decidida por el CMSS, por imposibilidad de prestar el servicio al acontecer causas sobrevenidas imputables a la persona usuaria, así como por incumplimiento de esta o de sus familiares, si es el caso, de los compromisos u obligaciones a que está supeditada la prestación del Servicio de Comida a Domicilio. Durante el tiempo que se mantenga en esta situación no se realizarán entregas de comida en el domicilio, por lo que no causarán derecho económico alguno a favor de la entidad concertada. Transcurrido el plazo máximo establecido, si no hay modificación de la situación, el CMSS procederá a darle de baja definitiva en el Servicio de Comida a Domicilio, poniéndolo en conocimiento de la entidad concertada.

En la facturación mensual se detallarán las personas usuarias que están en esta situación siendo no abonables en dicha situación.

- Reinicio

Una suspensión temporal podrá dar lugar al reinicio del servicio. Para ello, la persona usuaria deberá comunicar al CMSS o a la entidad prestataria su intención de reiniciar la prestación, dejando constancia en el historial del usuario.

Una vez comunicado y aceptado, los plazos se ajustarán a los de alta en el servicio, salvo para los casos de urgencia determinados por el CMSS

La entidad concertada debe de informar de dicho reinicio del servicio a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 2 (inicio de servicio).

- Modificación del servicio:

El servicio inicial puede ser modificado a instancia de la persona beneficiaria, a propuesta de la entidad, del CMSS o a instancia del Servicio Municipal del Servicios Sociales Comunitarios.

Todas las modificaciones entregadas a la entidad serán efectivas en los mismos plazos que se aplican para la puesta en marcha de las altas en el servicio y serán siempre comunicadas de forma bidireccional entre el Servicio gestor y entidad concertada. Es necesario que toda esta información sea registrada en soporte informático y pueda ser consultada siempre que sea oportuno. Estas

modificaciones quedarán grabadas en la ficha de la persona usuaria de forma habitual y servirán de soporte justificativo ante incidencias en la facturación o reclamaciones de éstas.

Cuando la modificación suponga una variación de la dieta, se requerirá un informe médico justificativo, que la persona usuaria entregará a la persona que reparte y será confirmada por la entidad y el CMSS de referencia. Para hacer efectiva la modificación del servicio que se presta, el Servicio Municipal de Servicios Sociales establecerá los medios y procedimientos que considere adecuados.

Las modificaciones de la prestación que emanan del CMSS se enviarán a la entidad prestataria a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 1 (fichero prestaciones), las que nacen de la entidad prestataria serán comunicadas al Ayuntamiento de Zaragoza a través del fichero 2 (inicios de servicio).

- Baja Definitiva

La baja conlleva el cese definitivo de la prestación del Servicio de Comida a Domicilio, y pueden estar motivada por:

- Cuando se constaten los cambios de circunstancias personales, familiares, de convivencia, domiciliarias, etc. que afecten a los requisitos que debe reunir como persona usuaria del servicio.
- Deseo expreso de la persona usuaria.
- Cambio de municipio.
- Fallecimiento.
- Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus deberes de colaboración recogidos en el presente anexo que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio, previa tramitación del expediente sancionador correspondiente.
- Por falseamiento u ocultación de datos que se han tenido en cuenta para conceder el servicio.
- Por la demora, sin causa justificada, en el pago de tres mensualidades por la prestación del servicio.
- Por otras causas graves que imposibiliten la prestación del servicio, previo informe motivado de la persona trabajadora social y conformidad del Servicio Municipal.
- Por sanción que venga reflejada en la ordenanza municipal vigente.

En los casos en los que la persona usuaria o sus familiares comuniquen directamente a la entidad su deseo de causar baja en el servicio, ésta deberá poner en conocimiento del CMSS dicha situación y enviar dicha información a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III, mediante el fichero 3 (bajas).

Las bajas definitivas podrán ser instruidas:

- A instancia de parte: por voluntad de la persona usuaria o quien le represente legalmente, quien indicará los motivos de la baja, así como la fecha en que desea darse de baja. Las bajas voluntarias se formalizarán en un documento en el que conste la firma de la persona interesada o quien le represente legalmente, que se entregará a la entidad prestataria y esta pondrá en conocimiento del CMSS de referencia dicha situación mediante el sistema informático de gestión del servicio.

- De oficio: si del seguimiento del servicio, resultara que la persona beneficiaria no reúne los requisitos para seguir con la prestación y/o se hubieran producido modificaciones básicas en las circunstancias que motivaron la concesión, la persona Trabajadora Social de la entidad elaborará un informe en el que expondrá las causas que justifican la baja en el servicio, informando a la persona interesada la circunstancia y al CMSS de referencia para su resolución, tras el estudio de la situación y

audiencia de la persona beneficiaria. La decisión que se adopte al respecto se registrará en el sistema y se comunicará a la entidad notificándose a la persona.

La entidad será la responsable de ordenar la baja con los documentos que se establezcan al respecto en colaboración con el Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios.

Todas estas situaciones (modificación, ausencia, suspensión temporal, reinicio y baja) deberán ser grabadas por parte de la entidad en los sistemas informáticos que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios determine, en el tiempo y forma en que éste decida.

5.5. Seguimiento de casos

La entidad prestataria deberá garantizar que las personas que estén recibiendo este servicio tienen una alimentación acorde con sus necesidades nutricionales, así como un seguimiento individualizado por parte de los profesionales del reparto. Por este motivo, la visita del personal repartidor a los domicilios es básica, ya que además de hacer un seguimiento semanal individualizado de las personas usuarias, deberá realizar un apoyo a las personas mayores o con discapacidad y permanecer con ellos unos minutos en el domicilio, interesándose acerca de cómo les fue la semana, cómo se encuentran de salud, estado de ánimo, comprobar si se comen la comida, etc.

Es necesario remarcar que las personas usuarias del servicio muchas veces no cuentan con familia directa y no tienen más visitas fijas a la semana que la del personal repartidor, siendo éste su único contacto con el entorno. Además, será obligación del personal de coordinación o ayudantes de coordinación realizar al menos una visita de seguimiento anual, donde se actualizará el informe social de inicio realizado anotando la información significativa en su ficha, se recabará nuevamente el documento de conformidad de la persona usuaria con la información actualizada y se valorará su evolución desde el inicio de la prestación del servicio.

En aquellas personas usuarias que hayan sido consideradas por el CMSS con perfil de riesgo social, se realizará un seguimiento más exhaustivo, por lo que la entidad deberá elaborar y anotar información detallada y actualizada de cada una de ellas en su ficha, donde se detalle la evolución de su situación dejando constancia de las incidencias de carácter significativo y realizando el informe social con una periodicidad semestral.

En relación a este seguimiento individualizado de los usuarios, la entidad deberá presentar en su proyecto técnico, un protocolo de actuación en los domicilios y seguimiento. La entidad registrará en soporte informático toda la información referida a este apartado.

5.6. Protocolos de actuación

Dentro del proyecto técnico, los protocolos deberán formar parte del procedimiento de la entidad que se presente al acuerdo de acción concertada conforme al servicio a prestar.

Se deberán proponer protocolos específicos de actuación que, dentro del principio de autonomía de gestión y organización, concreten y especifiquen los procedimientos y actuaciones que debe seguir con su personal para prestar el servicio con las condiciones mínimas descritas en este Anexo y con los niveles de calidad exigidos. Al menos deberá disponer de los siguientes protocolos:

- Protocolo de alta en el servicio: concertación de la visita de alta, recogida de datos e información, entrega de documentación, etc.
- Protocolo de actuación en los domicilios y seguimiento de las personas usuarias del servicio.
- Protocolo para la instrucción de los usuarios en la correcta manipulación de los alimentos y su regeneración, así como el uso y reciclaje/reutilización de las barquetas y pautas de buena alimentación.

- Protocolo de actuación ante ausencias domiciliarias.
- Protocolo de custodia de llaves.
- Protocolo para personas usuarias con dificultad para la movilidad, déficit auditivo o catalogadas como de riesgo social.
- Protocolo del servicio de entrega por el personal repartidor: horario por el personal repartidor, número de comidas entregadas, días de entrega, rutas, etc.
- Protocolo de limpieza, desinfección y reposición de los contenedores y vehículos.
- Protocolo para la prevención de pérdidas y el desperdicio alimentario.
- Protocolo de menús de emergencia.
- Protocolo por brotes de toxiinfección alimentarias.
- Protocolo ante situación de emergencia (Plan de contingencias).
- Protocolo pandemias.
- Protocolo de coordinación y comunicación con el Servicio gestor: formas de coordinación y comunicación previstas para los diferentes procedimientos, especialmente para la comunicación de incidencias y para la entrega de documentación requerida, etc.
- Protocolo ante consultas, sugerencias y reclamaciones: gestión de estas entradas de información, tanto de las personas usuarias y sus familias, medios de entrada y medios de respuesta, tiempos, responsables, supuestos de comunicación al Servicio Gestor, etc.

Cláusula 6. RECURSOS

Las entidades solicitantes deberán acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las presentes Bases, de tal forma que se asegure la adecuada prestación del servicio concertado, debiendo contar, al menos, con los recursos técnicos y personales que se detallan en los apartados 6.1 y 6.2.

Estos medios formarán parte de la propuesta presentada por las entidades solicitantes y, por lo tanto, del concierto que se firme con las mismas. Por este motivo, estos medios deberán ser mantenidos durante todo el plazo de vigencia del concierto. Cualquier variación al respecto deberá ser comunicada a esta Administración. Su incumplimiento podrá ser causa de resolución del concierto o de imposición de las penalidades.

Los medios personales indicados en el apartado 6.2 y los recursos técnicos establecidos en el apartado 6.1 tienen el carácter de mínimos para garantizar las prestaciones objeto de concierto. En relación a los recursos establecidos deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente establecida para este tipo de servicio.

6.1. Recursos técnicos

La entidad concertada dispondrá de los medios técnicos para la elaboración de las comidas, que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente. Se tendrá la posibilidad de subcontratación del servicio de catering, el cual no se incluirá dentro de porcentaje máximo del 45 por 100 del importe del concierto fijado en la cláusula 23 de las Bases. En el Proyecto técnico se deberán presentar los medios propios de elaboración o la presentación de la empresa a través de la cual se subcontrate el servicio de catering. A parte, se citarán al menos los siguientes recursos técnicos para el servicio de reparto:

Vehículos especiales: se realizará el transporte de la comida para su distribución a los domicilios de las personas usuarias en vehículos especiales Isothermo Reforzados dotados de un recubrimiento de material aislante reforzado de alta calidad que el mismo permita controlar el intercambio de temperaturas entre el interior y el exterior. Podrán ser válidos otros vehículos especiales que sean adecuados y justificados con similares características que cumplan la finalidad y conformes a la normativa vigente. Contará con el número suficiente de vehículos que garantice el

reparto del suministro en el tiempo y lugar previstos, estando en las condiciones adecuadas de limpieza y desinfección. Además, en su exterior, aparecerá el distintivo del Ayuntamiento de Zaragoza, conforme a las disposiciones que determine el Ayuntamiento en relación a la imagen corporativa.

Contenedores isotérmicos: se dispondrán de recipientes que posean unas características por las cuales no sea posible la pérdida de temperatura por transmisión y sirvan para mantener la cadena de frío. El número de recipientes será el suficiente para las necesidades del servicio, que se repondrán, limpiarán y desinfectarán periódicamente en función del uso prestado.

Teléfono de atención gratuita: se pondrá a disposición de las personas usuarias del servicio, un teléfono de contacto gratuito para recoger sugerencias, reclamaciones e incidencias que pueden producirse en el servicio, que funcionará al menos 8 horas diarias y cinco días a la semana (de lunes a viernes).

Dispositivos móviles: se pondrá a disposición del personal repartidor teléfonos móviles para permitir la comunicación de posibles incidencias en el reparto. La entidad propondrá las especificaciones y el software que utilizará para que el sistema de registro, entrega y verificación, siempre teniendo en cuenta que la información de los registros se ha de integrar con los sistemas informáticos del Ayuntamiento de Zaragoza. Este sistema de registro y de verificación de suministro no ha de suponer ningún coste para la persona usuaria y deberá suponer la coordinación permanente y conformidad con los Servicios responsables del Ayuntamiento de Zaragoza.

Medios para la conexión de las aplicaciones informáticas de gestión del servicio: la entidad concertada deberá disponer de un sistema informático de gestión del servicio que permita registrar y comunicar las altas, bajas y modificaciones de los servicios que se utilizarán desde el sistema municipal, así como el detalle de facturación, y enviar dicha información con la periodicidad que determine el Ayuntamiento de Zaragoza a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III. El coste del desarrollo y mantenimiento de los servicios incluidos dentro del sistema de información de la entidad irá a cargo de la misma. Es responsabilidad de esta que la información esté actualizada. Se deberán proporcionar los mecanismos técnicos de control necesarios que permitan verificar el número de comidas entregadas, el tipo de dieta, el menú entregado, así como toda la información que sea necesaria y requerida por el Ayuntamiento para la gestión y control de servicio. Además debe quedar constancia de las entregas mensuales, así como de las incidencias surgidas o detectadas en el reparto. Esta información deberá volcarse de manera automática en su sistema informático de gestión del servicio pudiendo el Ayuntamiento acceder a dicha información en cualquier momento.

Medios materiales y técnicos: la entidad concertada deberá disponer de todos los recursos materiales necesarios para llevar a término su función. Deberá contar con oficinas, centro logístico y cocina central, en su caso, que permita el adecuado control, organización y gestión del servicio. Deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.

6.2. Recursos humanos

La entidad concertada dispondrá de personal preciso para poder prestar el servicio con los niveles de calidad y eficiencia necesarios para hacer frente a las obligaciones de este acuerdo de gestión concertada. Deberá garantizar la cobertura de la gestión cotidiana del servicio, de las incidencias diarias y situaciones excepcionales que puedan derivarse.

El personal asignado por la entidad se dedicará exclusivamente al acuerdo del servicio acordado en el porcentaje establecido y dependerá exclusivamente de la entidad concertada, por cuanto ésta tendrán todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social, de integración social de las personas con discapacidad, igualdad de género, Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la entidad

concertada no implicará responsabilidad alguna para la Administración.

Aportará a su personal todos los medios técnicos y materiales que sean necesarios para la realización del servicio, incluidos los Equipos de Protección Individual (EPIS) para acceder a los domicilios de las personas usuarias, así como cualquier otro medio autorizado, en cumplimiento de la normativa aprobada por las administraciones competentes en la materia.

La entidad concertada se compromete a cubrir las ausencias de su personal por vacaciones u otras eventualidades. Los periodos de vacaciones y los permisos a que tenga derecho el personal de la entidad no eximen del cumplimiento de la prestación del servicio. Se comunicarán los cambios del personal repartidor a la persona usuaria afectada a fin de evitar problemas en la prestación del servicio. En caso de huelga de los trabajadores de la entidad concertada, se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

En ningún caso, el personal de la entidad concertada tendrá vinculación jurídica o laboral con el Ayuntamiento de Zaragoza. Corresponde exclusivamente a la entidad la selección de su personal, que reúna los requisitos de titulación y experiencia exigida en estas bases, y que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del concierto, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento del cumplimiento de estos requisitos.

El personal al servicio se presentará en el domicilio de la persona usuaria convenientemente uniformado, identificado y con la correspondiente documentación acreditativa, que se exhibirá en lugar visible.

El personal contratado por la entidad concertada deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la entidad concertada debe contar con carácter específico y concreto, de al menos, con los siguientes profesionales:

- Director/a responsable del servicio:

La entidad concertada dispondrá de la figura de un Director/a del Servicio, que será el máximo responsable del servicio, encargada de planificar, coordinar, gestionar, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y de asignar los recursos técnicos, económicos y humanos que garanticen la calidad y el adecuado cumplimiento de los estándares definidos en el acuerdo de gestión concertada.

Deberá poseer titulación universitaria y experiencia de, al menos, dos años en gestión de servicios de comida a domicilio. Funciones:

- Actuará como interlocutor/a con el Ayuntamiento de Zaragoza y, en especial, con el responsable municipal del concierto. Deberá estar disponible, dentro del horario de prestación del servicio, para atender las demandas que el Ayuntamiento de Zaragoza estime necesarias, facilitando un número de teléfono específico para este fin. En caso de ausencias, deberá designar un sustituto/a.

- Deberá garantizar que la entidad cumple con sus obligaciones contractuales, de modo que la prestación del servicio se realiza conforme a lo establecido en las Bases, mediante la planificación y asignación de los recursos técnicos y humanos suficientes para cumplir los objetivos previstos.

- Deberá informar al Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios del desarrollo del servicio, asumiendo las directrices que éste dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a las personas usuarias y a la buena marcha del servicio en general.

- Coordinador:

Deberán disponer de la Diplomatura Universitaria en Trabajo Social o del Grado en Trabajo Social o titulación equivalente y experiencia de, al menos, dos años en gestión de servicios de comida a domicilio o servicios similares de atención al mismo perfil de usuario objeto del concierto. Funciones:

- Coordinar las actuaciones para garantizar el correcto desarrollo de la actividad.
- Realizar la coordinación con otros servicios que inciden en la persona beneficiaria, con el fin de optimizar los recursos y facilitar una mayor calidad en la atención.
- Informar a los responsables municipales del desarrollo del servicio, asumiendo las directrices que el Ayuntamiento de Zaragoza dicte a la entidad en todo lo referente a la adecuada atención a cada persona usuaria y a la buena marcha del servicio en general.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Realizar los informes técnicos necesarios durante el desarrollo del servicio, así como la valoración de éste siempre que el Servicio gestor lo precise.
- Informar y asesorar a las personas usuarias en todas aquellas cuestiones o incidencias surgidas en el desarrollo del servicio.
- Realizar, de cada persona usuaria del servicio, un informe que recoja los aspectos sociales y funcionales de éstas.
- Realizar los cuestionarios que le sean proporcionados desde el Ayuntamiento de Zaragoza.

Las personas beneficiarias del Servicio deberán estar zonificadas, debiendo contar con un coordinador/a de referencia, que podrá ser el encargado/a de realizar la visita de alta y de tener el primer contacto con la persona usuaria. Este personal será el interlocutor del servicio y la entidad concertada estará obligada a designar a una persona sustituta en los supuestos de ausencia.

La entidad concertada dispondrá como mínimo de un/a coordinador/a a jornada completa por cada 450 personas usuarias activas mensuales en el Servicio.

- Ayudantes de coordinación:

Deberán acreditar un mínimo de dos años de experiencia en equipos de coordinación de servicios de comida a domicilio o servicios similares de atención al mismo perfil de usuario objeto del concierto, además de disponer del título de Bachillerato, de FP2 o equivalente homologado. Funciones:

- Realizar tareas de apoyo al coordinador/a bajo su supervisión.
- Realizar la llamada de contacto a la persona usuaria.
- Realizar el primer contacto, en su caso previa a la puesta en marcha del servicio.
- Realizar las visitas de seguimiento en su caso.
- Mantener comunicación con el personal repartidor y con las personas usuarias ante cualquier incidencia que surja en el servicio.
- Verificar el correcto desarrollo de las actividades realizadas en los domicilios.
- Realizar visitas de seguimiento de los casos.

La entidad concertada dispondrá como mínimo de un/a ayudante de coordinación a jornada completa por cada 400 personas usuarias activas mensuales en el Servicio.

- Repartidor:

La entidad concertada dispondrá como mínimo de una persona repartidora/conductora a jornada completa por cada 200 personas usuarias activas mensuales en el Servicio. Funciones:

- Conducir el vehículo y distribuir la comida, llevándola a los domicilios de las personas

usuarias.

- Instruir a la persona usuaria o a la persona responsable de ella, en el procedimiento correcto para preparar los alimentos.
- Disponer las barquetas en el frigorífico, retirar las comidas caducadas en su caso y revisar la temperatura y estado del frigorífico.
- Informar y asesorar a las personas usuarias en aquellas cuestiones y dudas que expresen respecto al servicio.
- Recoger cualquier dato de relevancia que pueda facilitar la intervención social o necesidad de seguimiento en relación con la salud, seguridad o bienestar de las personas incluidas en el servicio y transmitirlo al coordinador/a.
- Informar a los/as coordinadores/as sobre todas aquellas incidencias surgidas en los domicilios de las personas usuarias, así como en el desempeño de su labor.

Corresponde a la entidad concertada la función de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal, que garanticen una prestación de calidad. Su personal se atenderá a lo establecido por la dirección y la organización de la entidad (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a lo legalmente establecido.

Todo el personal repartidor deberá haber recibido formación teórica en las tareas que debe realizar. Además, deberán realizar jornadas de prácticas del servicio que va a realizar antes de su incorporación a la prestación del mismo.

Con carácter previo al comienzo del servicio, la entidad concertada presentará el Plan de Formación al responsable del Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios. Dicho plan será actualizado y presentado con carácter anual. En el contenido de dicha formación deberán constar, como mínimo, los siguientes temas:

- Objeto y objetivos del Servicio de Comida a Domicilio.
- Competencias a desarrollar por el personal repartidor.
- Manifestaciones físicas, psíquicas y sociales del envejecimiento.
- Alimentación y nutrición en las personas mayores y perfil del usuario.
- Habilidades sociales para el buen trato de los beneficiarios.
- Deterioro cognitivo y enfermedades mentales.
- Detección de situaciones de riesgo en personas mayores.
- Protección de datos

Asimismo, todo el personal repartidor deberá realizar formación continua específica en el área de gerontología, dependencia y atención a las personas mayores o con discapacidad.

A tal efecto, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, la entidad concertada deberán aportar la relación de los profesionales que van a prestar el servicio. La cualificación exigida deberá acreditarse y presentarse junto con los curriculum, de acuerdo con el número y categorías profesionales que se especifican y el convenio colectivo de aplicación.

Asimismo, se proveerá del número de profesionales necesarios para llevar a cabo las sustituciones del personal del equipo que sean necesarias para el correcto cumplimiento de las condiciones de funcionamiento del servicio establecidas en estas Bases. Estos cambios y sustituciones habrán de ser los mínimos, a lo largo del periodo de vigencia del contrato.

Una vez iniciada la actividad, el cambio de personal de la misma deberá comunicarse con en la mayor brevedad posible al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza para su conocimiento. La entidad se obliga a cubrir las ausencias sobrevenidas de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente el número de personas necesarias y adecuadas para el desarrollo de la actividad a prestar objeto del presente acuerdo de acción

concertada.

Conforme a lo anterior, en el caso de que durante la ejecución del concierto se produzca alguna sustitución en el personal adscrito a la ejecución del mismo, la entidad concertada deberá comunicarlo y se acompañará de la siguiente documentación: fotocopia de la titulación académica precisa para el cumplimiento de sus funciones conforme prevé el Convenio de referencia aplicable, documento que acredite la experiencia profesional que se precise para el cumplimiento de sus funciones; de documentación justificativa de la relación laboral o de servicios entre el trabajador y la entidad, y de declaración responsable del representante legal de la entidad de que dicho personal no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a niños/as, adolescentes o personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo, además de no concurrir las circunstancias que sobre incompatibilidades del sector público y privado establece la legislación sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en estas Bases.

En cuanto al personal laboral de la entidad concertada que preste sus servicios en las actividades objeto del concierto, serán de cuenta de la misma las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste los servicios.

El personal que aporte o contrate la entidad concertada no tendrá vinculación alguna con el Ayuntamiento de Zaragoza y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá todos los derechos y deberes laborales inherentes a la relación laboral que le vincule con dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Ayuntamiento de Zaragoza de las obligaciones de la entidad y sus trabajadores, aun cuando, en su caso, los despidos y otras medidas que adopte la entidad sean motivadas como consecuencia directa o indirectamente del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del presente concierto. Por consiguiente, todos los gastos de Seguridad Social y demás gastos de personal derivados de contrataciones de la relación empleador-empleado con motivo de sustituciones por IT, vacaciones, bajas, etc., en definitiva para sufragar los servicios mínimos establecidos de personal en la prestación del servicio, serán por cuenta de la entidad concertada.

En caso de existir subrogación de personal, se deberá asumir los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlos como de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso, se considerará personal municipal.

El incumplimiento en la disposición de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

En el caso de que el personal requiera uniforme o ropa de trabajo, su coste y sustitución será por cuenta de la entidad concertada.

No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el concierto y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario.

La entidad concertada determinará los puestos de trabajo que los que sea necesaria la utilización de los Equipos de Protección Individual: EPI (Reglamento (UE) 2016/425 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2016, relativo a los equipos de protección individual, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por las personas trabajadoras de equipos de protección individual. De igual modo, facilitará los EPIs necesarios y eficientes a su personal trabajador para evitar riesgos para su seguridad y salud, y les impartirá la formación y la

información necesaria en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas y atendiendo a la naturaleza y a las características particulares del caso asignado y las tareas a desarrollar en el domicilio de la persona usuaria.

También tendrá la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras. Asimismo, deberá acreditar antes del comienzo del servicio y con carácter anual, el cumplimiento de las obligaciones siguientes a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- Entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.
- Así como el cumplimiento riguroso de las prescripciones establecidas en la Ley 31/95 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por la Ley 54/2003 de 12 de diciembre; en el R.D. 39/97 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, junto con el resto de norma aplicable.

Clausula 7. PROYECTO CONCERTADO

De acuerdo con las condiciones de ejecución, el Proyecto técnico de la entidad concertada que formalice el acuerdo será el que se desarrolle durante el primer año de ejecución. Los años posteriores, de acuerdo a la evaluación que se realice y contando con el visto bueno del Servicio correspondiente, la entidad elaborará el correspondiente proyecto anual antes del comienzo del año de ejecución, respetando lo expuesto respecto a condiciones esenciales y características del servicio ofrecidas por la entidad que resulte del acuerdo de formalización.

Las posibles modificaciones que hayan de ser llevadas a cabo a lo largo del desarrollo del proyecto, se realizarán bajo la supervisión y el acuerdo del técnico del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios. Cuando estas modificaciones contemplen la suspensión de determinadas características del servicio y, por tanto, supongan una merma en la dedicación, se realizarán los ajustes oportunos en el proyecto y en su programación para que se recupere a lo largo de su desarrollo. En el caso de plantear una modificación del servicio concertado, deberá plantearse al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y justificar su finalidad, indicando la adecuación del mismo y que sea motivo de solicitud del cambio, debiendo ésta ser aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

De igual manera, quedarán sin efecto los contenidos que no estén en concordancia con la legislación vigente o estén en clara discrepancia con los criterios programáticos de los servicios sociales municipales, efectuando los ajustes correspondientes como en el caso de las modificaciones realizadas en el transcurso del desarrollo del proyecto.

- Proyectos Complementarios

La entidad concertada podrá ofrecer servicios complementarios al objeto del acuerdo de acción concertada. Estos servicios serán siempre voluntarios y no deben ser discriminatorios para las personas usuarias. La prestación de estos servicios y su importe será autorizada por el órgano competente por razón del servicio o prestación concertada.

En la solicitud de autorización se hará constar una memoria del servicio complementario con la descripción de los medios materiales y humanos para prestarlo y, en su caso, la diferenciación de éstos con respecto a los dedicados al objeto del acuerdo de acción concertada, así como los requisitos

y los criterios de acceso, los derechos y los deberes de las personas usuarias y el precio que se facturaría por este servicio en su caso.

Cuando el órgano competente considere que existen razones fundadas que determinen que el servicio complementario ya está incluido en el acuerdo de acción concertada, o bien que no es voluntario, que es discriminatorio o que, de alguna otra manera, vulnera los derechos de las personas usuarias o los ponen en peligro, denegará o revocará la prestación de este servicio complementario o, en su caso, se procederá a la modificación de la autorización, previa audiencia de la entidad interesada.

Cláusula 8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La entidad concertada deberá presentar una Memoria anual durante el primer mes siguiente al año finalizado de los servicios prestados indicando como mínimo los siguientes indicadores de evaluación:

- Presentación de los servicios prestados durante el año correspondiente.
- Evolución del listado de usuarios: activos, altas, bajas definitivas, etc.
- Informe de incidencias.
- Número de menús entregados por tipologías de dietas, modalidad, temporalidad e intensidad
- Distribución por colectivos, género, edad, barrio y CMSS de referencias. Edad media de las personas atendidas.
- Informe sobre la prevención y gestión del desperdicio alimentario documentándose las medidas específicas adoptadas para reducir el desperdicio de alimentos y el impacto de estas medidas, así como la redistribución, gestión y destino de los excedentes de alimentos.
- Desglose de ingresos y gastos.
- Valoración de los servicios prestados y propuesta de mejoras.
- Informe de satisfacción realizado por la entidad para valorar la calidad del servicio y la comida. La entidad realizará un estudio de satisfacción dirigido a las personas usuarias a través de encuestas u otro medio válido cuantificable, comprometiéndose de igual modo a colaborar con el proceso de seguimiento, evaluación y medición realizado por el Ayuntamiento de Zaragoza. Las encuestas o medios de satisfacción contarán con la aprobación de Servicios Sociales Comunitarios.

El Ayuntamiento de Zaragoza se reserva el derecho de controlar el servicio concertado en función de la documentación suministrada por la entidad a través de medios propios de inspección y evaluación de la calidad y eficiencia en su caso.

Cláusula 9. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD CONCERTADA

Además del resto de obligaciones que se derivan de las presentes Bases, la entidad concertada deberá respetar las siguientes:

- La entidad llevará a cabo los servicios objeto del concierto asegurando la correcta prestación del servicio, con adecuación a lo previsto en las condiciones que lo rigen y atendiendo a cuantas instrucciones le sean cursadas por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- La entidad concertada estará obligada a presentar una factura por periodos mensuales en los primeros diez días hábiles del mes siguiente a su realización de acuerdo a las pautas establecidas en las Bases, así como asumir la totalidad de los gastos derivados del desarrollo del proyecto y de sus actividades. Deberá asimismo enviar el detalle de facturación a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III mediante el fichero 4 (detalle facturación).
- Desarrollar el proyecto anual presentado antes del comienzo del año de ejecución y aprobado

por Servicios Sociales Comunitarios durante todos los años del acuerdo y responsabilizarse de la correcta gestión del servicio en base al acuerdo de concertación, de forma que quede asegurada la calidad del mismo, siguiendo siempre las instrucciones que al efecto le sean cursadas por el Ayuntamiento de Zaragoza. En este plazo también será presentada la documentación correspondiente al Plan de Formación y al Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

- La entidad se responsabiliza de mantener al día los registros incluidos en el proyecto; así como de completar todos los cuestionarios, fichas o cualquier otro instrumento de recogida de datos que considere oportunos el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Elaborar anualmente Memoria del servicio, con arreglo a las indicaciones recibidas del órgano municipal competente y conforme a los sistemas de evaluación del cláusula 8 de este Anexo. En dicha memoria se incluirá un apartado relativo a gastos e ingresos, detallando e imputando los diferentes costes de cada actividad realizada, ya sean de personal, material o servicios utilizados. Será presentado en el primer mes del año siguiente al de ejecución.
- Aplicar los mecanismos necesarios para el seguimiento y la evaluación del servicio. La evaluación se realizará según lo incluido en el proyecto y de acuerdo a las indicaciones del órgano competente.
- Ejecutar el acuerdo de acción concertada con estricto cumplimiento de las disposiciones de estas Bases que regulan el mismo.
- Planificar los contenidos y desarrollo de cada uno de los días de servicio conforme a los objetivos, metodología y criterios tanto de carácter general como específico, establecidos por el Ayuntamiento de Zaragoza, tal y como se prevé en las presentes Bases.
- Impartir el servicio concertado con el personal debidamente cualificado y con los recursos técnicos y humanos establecidos desde el primer día de servicio establecido en el Acuerdo de formalización.
- Deberá garantizar que el personal a su cargo tratará con el debido respeto y decoro a las personas usuarias del servicio, favoreciendo una buena relación con estos y sus familiares y eludiendo cualquier conflicto personal.
- Participar en la organización de actividades complementarias, en su caso.
- Realizar el seguimiento de las personas usuarias y elaborar el informe final de evaluación al finalizar el periodo.
- Cumplir estrictamente con la normativa de protección de datos.
- Salvo autorización del Ayuntamiento de Zaragoza, no utilizar ni proporcionar a terceros, ni publicar, total o parcialmente, información de tipo estadístico o de naturaleza análoga que, pudiendo publicarse por estar amparada por la normativa de protección de datos, haya podido obtenerse o elaborarse como consecuencia de la prestación del servicio. En todo caso, el prestador será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de estas obligaciones, siendo además, dicho incumplimiento, causa de extinción del acuerdo.
- En todo tipo de documento o materiales que pudieran derivarse de la prestación de los servicios contenidos en estas Bases, utilizar las señas gráficas del Ayuntamiento de Zaragoza. Para ello, la entidad deberá ponerse en contacto con la Dirección de Comunicación del Excmo Ayuntamiento a través del correo electrónico: coordinacioncomunicacion@zaragoza.es

- La entidad concertada no podrá realizar ni permitir el establecimiento de relaciones comerciales con terceros basándose en información que derive de la prestación de los servicios concertados, tanto si se utiliza el nombre del Ayuntamiento de Zaragoza como el nombre propio de la entidad concertada, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.

Cláusula 10. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

La coordinación será permanente, pudiendo realizarse mediante comunicaciones telefónicas o por correo electrónico así como por cualquier otro medio que resulte adecuado. En el supuesto de que resulte preciso, podrán convocarse reuniones de coordinación. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá convocar estas reuniones de coordinación en los supuestos que considere necesarios o a petición de la entidad concertada.

Todas las variaciones de los servicios serán informadas al Ayuntamiento de Zaragoza a través del sistema de intercambio de datos definido en el Anexo III con la periodicidad que determinen los técnicos municipales. Dicho sistema de intercambio de datos deberá de estar totalmente operativo durante el transcurso del primer trimestre desde la fecha de inicio del servicio.

La entidad concertada referirá al Ayuntamiento de Zaragoza toda la información de que disponga para un correcto control del servicio. Anualmente, la entidad concertada entregará la Memoria anual de actividad que incluya el sistema de evaluación del servicio y la elaboración de propuestas de mejora continua. La calidad del servicio será evaluada a través de los sistemas de evaluación fijados que midan la satisfacción a las personas beneficiarias, y que se recogerá a través de un informe. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá realizar del mismo modo mediciones de satisfacción del servicio si lo considera oportuno.

La supervisión técnica y administrativa ordinaria del concierto para la gestión de estas actividades será llevada a cabo por el el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios con la persona designada por la entidad concertada. Se entiende que este contacto y coordinación técnica se llevará en dos ámbitos:

- Habitual. Contactos periódicos e intercambio de información con la persona interlocutora de la entidad para el desarrollo de la actividad programada.

- Extraordinario. Relación, contacto o intercambio de información o documentación a instancia de cualquiera de las partes en relación a contenidos relativos a la ejecución del concierto que no correspondan a la dinámica habitual de coordinación.

Para llevar a cabo esta labor de control e inspección, se realizarán las actuaciones que se consideren oportunas entre las que se encuentran las visitas al centro y a sus actividades, la comprobación de la asistencia al trabajo de los componentes del equipo, la correcta ejecución técnica de sus tareas, el análisis de la documentación técnica y administrativa correspondiente a la gestión del centro y otras que se considere oportunas para llevar a cabo las tareas expuestas en el párrafo anterior. Para ello se solicitará la colaboración de la entidad concertada, que aportará la información que le sea solicitada para llevar a cabo esta función.