



## AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

**ACUERDO de 28 de abril de 2023, del Gobierno de Zaragoza, por el que se aprueban las bases que rigen el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de comida a domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza y se abre la convocatoria pública para la acción concertada. (Expediente 72381/2022).**

El Gobierno de Zaragoza, en virtud de las atribuciones que tiene conferidas, con fecha 28 de abril de 2023, acordó:

Primero.— Convocar el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de comida a domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, en la Orden CDS/124/2021, de 22 febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las bases y sus correspondientes anexos, que han de regir el acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de “Comida a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza”.

Tercero.— El presupuesto del acuerdo de acción concertada para una anualidad es de 845.000 euros que se atenderá con cargo a la aplicación presupuestaria 2023 ACS 2313 22699 Concierto social comida a domicilio ciudad, documento RC Número 231387 por importe de 422.500 euros teniendo en cuenta una previsión de comienzo de la prestación desde julio de 2023 y sin perjuicio del coste por el que finalmente se acuerde.

El crédito para el resto de anualidades queda condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el ejercicio correspondiente.

Cuarto.— El acuerdo de acción concertada tendrá una vigencia de cuatro años contados desde la fecha de inicio de la prestación señalada en el acuerdo de formalización del concierto, pudiendo prorrogarse por periodos no superiores a la duración inicial hasta un máximo de diez años, incluidas prórrogas y duración inicial.

La formalización de las prórrogas que se acuerden, en su caso, deberán convenirse antes de finalizar el plazo de vigencia, y siempre condicionada a las disposiciones presupuestarias establecidas.

Quinto.— El importe de los módulos económicos correspondientes a la prestación objeto del acuerdo de acción concertada durante el ejercicio 2023, será:

- Módulo A: Menú sencillo (comida) primer beneficiario unidad familiar ( 5,51 € /menú/día).
- Módulo B: Menú completo (comida+cena) primer beneficiario unidad familiar. (6,56 €/menú/día).
- Módulo C: Menú sencillo (comida) segundo y siguientes beneficiarios unidad familiar. (4,41 €/menú/día).
- Módulo D: Menú completo (comida+cena) segundo y siguientes beneficiarios unidad familiar. (5,25 €/menú/día).

Dichos importes están exentos de IVA al resultar de aplicación la exención de carácter subjetivo establecida en el artículo 20.uno.8º apartados b), c) y h) de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, cuando el sujeto prestador del servicio de asistencia social sea una entidad de Derecho Público o entidades o establecimientos privados de carácter social. Y lo establecido en el último párrafo del citado artículo 20.uno.8º que establece: “Dicha exención comprende la prestación de los servicios de alimentación, alojamiento o transporte accesorios de los anteriores prestados por dichos establecimientos o entidades, con medios propios o ajenos”.

Para el resto de anualidades, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7.4 de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, el importe de los módulos económicos aplicables se revisará anualmente.

La remuneración a la entidad concertada por los servicios prestados vendrá dada por las aportaciones económicas de las personas usuarias y la aportación a realizar por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Sexto.— Las entidades participantes en el procedimiento del presente concierto, deberán presentar la documentación que figura relacionada en las bases de presente convocatoria.



Séptimo.— El plazo de presentación de las solicitudes y documentación relacionada con la misma será de 15 días hábiles contados desde el día en que se haya publicado la convocatoria en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Octavo.— Publicar en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la sede electrónica y Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza la presente convocatoria.

Contra el presente Acuerdo, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente, recurso de reposición ante el Gobierno de Zaragoza en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Zaragoza, 4 de mayo de 2023.— El titular del Órgano de Apoyo al Gobierno de Zaragoza, P.D. de 23 de agosto de 2017. La Jefa del Servicio Administrativo de Acción Social y Familia, Astrid García Graells.

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

**Expediente: 0072381/2022**

**BASES DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA PARA LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO DE COMIDA DE DOMICILIO POR EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.**

**CONTENIDO**

- 1.- OBJETO
  - 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN
  - 3.- ÓRGANOS COMPETENTES
  - 4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
  - 5.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
  - 6.- CAPACIDAD PARA CONCERTAR
  - 7.- REQUISITOS DE LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL
  - 8.- DURACIÓN DEL CONCIERTO SOCIAL
  - 9.- RÉGIMEN ECONÓMICO
    - 9.1.- Módulos económicos de la prestación de Acción Concertada.
    - 9.2.- Financiación y presupuesto para la primera anualidad.
    - 9.3. - Aplicación presupuestaria.
  - 10.- PROCEDIMIENTO DE CONCERTACIÓN
  11. CRITERIOS DE VALORACIÓN
  - 12.- DOCUMENTACIÓN
  - 13.- INSTRUCCIÓN
  - 14.- DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA AUTORIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA
  - 15.- AUTORIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA
  - 16.- FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA
  - 17.- SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO CONCERTADO
  - 18.- CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS CONCIERTOS
  - 19.- MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
  - 20.- OBLIGACIONES EXIGIBLES A LA ENTIDAD CONCERTADA
  - 21.- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS CONCERTADOS
  - 22.- GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS CONCIERTOS
  - 23.- LIMITACIONES A LA CONTRATACIÓN O CESIÓN DE SERVICIOS CONCERTADOS
  - 24.- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
  - 25.- COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS SERVICIOS COMUNITARIOS
  - 26.- VINCULACIÓN DE LA ENTIDAD CONCERTADA
  - 27.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
  - 28.- PRERROGATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
  - 29.- PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES
  - 30.- MODIFICACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA
  - 31.- CAUSAS DE EXTINCIÓN DE LOS ACUERDOS DE ACCIÓN CONCERTADA
  - 32.- CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA
  - 33.- RÉGIMEN JURÍDICO
  - 34.- LENGUAJE NO SEXISTA
  - 35.- INCOMPATIBILIDADES
  - 36.- JURISDICCIÓN COMPETENTE
- ANEXO I. CONDICIONES TÉCNICAS  
ANEXO II. MODELO SOLICITUD  
ANEXO III. SISTEMA DE INTEGRACIÓN DE DATOS  
ANEXO IV. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES  
ANEXO V. CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS

## 1. OBJETO

Las presentes Bases tienen por objeto describir las condiciones administrativas, técnicas y económicas, y los requisitos mínimos y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la entidad privada o pública de iniciativa social sin ánimo de lucro que pueda suscribir el acuerdo de acción concertada para la prestación del *Servicio de Comida a Domicilio por el Ayuntamiento de Zaragoza*, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y en la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

Este servicio incluido en el Catálogo de Servicios del Ayuntamiento de Zaragoza aprobado por el Gobierno de Zaragoza el 11 de marzo de 2022 es complementario de la Ayuda a Domicilio, y consiste en la prestación de un servicio de reparto de comida preparada a domicilio. El epígrafe del mencionado catálogo es el siguiente:

### 1.1.2.2. Servicio de comida a domicilio

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de actuación del presente acuerdo de acción concertada es el término municipal de Zaragoza.

En aras del cumplimiento del principio de eficiencia en la prestación de los servicios municipales y gestión de recursos públicos, y en base a la naturaleza del objeto del presente acuerdo de acción concertada, la realización independiente en diversas prestaciones comprendidas en el objeto del acuerdo dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico. Por tanto, la prestación del servicio se presenta a través de un único lote en todo el término municipal de Zaragoza.

## 3. ÓRGANOS COMPETENTES

El órgano competente para su convocatoria y para su autorización o denegación, formalización, modificación, revisión y extinción de los acuerdos serán los que resulten de la normativa de régimen local aplicable, siendo en el caso del municipio de Zaragoza a tener en cuenta el régimen especial como capital de la Comunidad Autónoma. Por tanto, el órgano competente para autorizar y suscribir el presente acuerdo de acción concertada es el Gobierno de Zaragoza.

El servicio gestor y responsable del acuerdo de acción concertada es el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza al que corresponde la gestión, seguimiento y coordinación de los servicios concertados.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Comida a Domicilio se considera una prestación complementaria al servicio municipal de Ayuda a Domicilio cuya finalidad es la de proporcionar a las personas beneficiarias una alimentación saludable y adecuada a sus necesidades, así como la prevención de posibles trastornos de salud derivados de una alimentación insuficiente o inadecuada. Al mismo tiempo pretende favorecer la autonomía personal, facilitar el mantenimiento de las personas usuarias en el medio habitual de vida, mejorar la calidad de vida de las mismas y sus familias, y 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.

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

## **5. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

La entidad que suscriba el presente acuerdo de acción concertada está obligada a prestar el servicio, con estricta sujeción a las presentes Bases y sus Anexos y con la continuidad convenida, garantizando a los particulares el derecho a utilizar el servicio en las condiciones que han sido establecidas. A tal efecto habrá de estarse a lo detallado en el Anexo I.

## **6.- CAPACIDAD PARA CONCERTAR**

El artículo 4 de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón establece las entidades que pueden suscribir los acuerdos de acción concertada para la provisión de prestaciones y servicios sociales públicos pudiendo formalizar exclusivamente con entidades públicas o privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro. A estos efectos, son entidades de iniciativa social las fundaciones, asociaciones, organizaciones de voluntariado y otras entidades privadas sin ánimo de lucro que realicen actividades de servicios sociales. Se considerarán entidades de iniciativa social, en particular, las sociedades cooperativas calificadas como entidades sin ánimo de lucro conforme a su normativa específica.

Por tanto, podrán optar al presente acuerdo de acción concertada las entidades públicas o privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro que tengan plena capacidad de obrar, no se encuentren incurso en prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración y acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes Bases y sus Anexos. Además deberán justificar que la prestación que compone el objeto del presente acuerdo de acción concertada está comprendido dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad, que conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

## **7.- REQUISITOS DE LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL**

Las entidades que deseen suscribir un acuerdo de acción concertada con el Ayuntamiento de Zaragoza, deberán reunir los siguientes requisitos mínimos:

a) Haber cumplido el deber de comunicación previa o disponer de la autorización, acreditación o habilitación administrativa para el desarrollo de las actividades objeto de acuerdo de acción concertada, conforme a lo exigido por la normativa sectorial correspondiente.

b) Hallarse inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales correspondiente.

c) Acreditar una experiencia mínima de trabajo del servicio de comida a domicilio dirigida a personas mayores o mismo perfil de persona usuaria que se señala en el Anexo I de al menos dos años.

d) Acreditar la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por un importe mínimo anual de 845.000,00 €.

e) Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados por los daños causados a terceros por su personal o por las personas usuarias del servicio, y también en el caso de accidentes tanto a su personal, como a las personas usuarias de al menos, una cobertura de 600.000 euros por siniestro.

f) Acreditar estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Zaragoza, Agencia Tributaria, Seguridad Social y la Comunidad Autónoma de Aragón.

g) Acreditar que se dispone de una organización con recursos personales, técnicos y operativos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas en el acuerdo de acción concertada y específicamente en el Anexo I para la prestación del servicio.

h) Acreditar que los trabajadores disponibles a la prestación del servicio no han sido condenados por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, de maltrato infantil o de 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.

No se podrá formalizar acuerdos de acción concertada con las entidades de iniciativa social en las que concurren algunas de las prohibiciones para contratar previstas en la legislación de contratos del sector público.

## **8. DURACIÓN DEL CONCIERTO SOCIAL**

El acuerdo de acción concertada tendrá una vigencia de cuatro años contados desde la fecha de inicio de la prestación señalada en el acuerdo de formalización del concierto, pudiendo prorrogarse por periodos no superiores a la duración inicial hasta un máximo de diez años, incluidas prórrogas y duración inicial.

La formalización de las prórrogas que se acuerden, en su caso, deberán convenirse antes de finalizar el plazo de vigencia, y siempre supeditadas a la existencia de crédito presupuestario adecuado y suficiente en el Presupuesto del Ayuntamiento de Zaragoza para el ejercicio correspondiente.

La decisión sobre la prórroga corresponderá al órgano competente para resolver la convocatoria, previa instrucción del correspondiente procedimiento iniciado a solicitud de la entidad concertada o de oficio. En este último caso, la prórroga será obligatoria para la entidad concertada.

Finalizado el plazo de vigencia del acuerdo de acción concertada, así como sus prórrogas, o extinguido el acuerdo de acción concertada por cualquier causa, con el objeto de garantizar que los derechos de las personas usuarias de las prestaciones concertadas no se vean perjudicadas, podrá acordarse su renovación durante el periodo de tiempo imprescindible, que en todo caso no podrá ser superior a nueve meses, para la nueva tramitación del procedimiento de gestión del servicio concertado y consiguiente formalización del correspondiente acuerdo de acción concertada o contrato del sector público. La citada renovación será obligatoria para la entidad concertada

## **9.- RÉGIMEN ECONÓMICO**

### **9.1. Módulo económico de la prestación de Acción Concertada**

El art. 7.2. de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón dedicado a la financiación de la acción concertada determina que las tarifas máximas o módulos económicos retribuirán como máximo los costes variables, fijos y permanentes de las prestaciones, incluidos los costes indirectos en que pueda incurrir, garantizando la indemnidad patrimonial de la entidad prestadora, sin incluir beneficio industrial.

Para la determinación del módulo económico de la prestación de acción concertada para la primera anualidad se tendrán en cuenta todos los costes directos e indirectos ocasionados por la prestación del

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

servicio sin incluir beneficio empresarial.

El número de menús a servir estará determinado por una parte, por el límite máximo destinado al concierto por el Ayuntamiento de Zaragoza en su presupuesto en cada anualidad y, por otra parte, por las cuantías aportadas en concepto de copago por las personas usuarias del servicio

La financiación del concierto social cubrirá los gastos de personal y de funcionamiento normal del servicio prestado, compensando como máximo los costes variables, fijos y permanentes del servicio concertado y deberá ser suficiente para garantizar el sostenimiento del mismo y cubrir los costes salariales del convenio colectivo sectorial que corresponda, así como los costes correspondientes de Seguridad Social, como del resto de costes directos e indirectos derivados y necesarios para mantener el equilibrio económico del concierto atendiendo, en todo caso, al cumplimiento de eficiencia presupuestaria.

Asimismo la financiación del concierto social cubrirá los gastos de amortización de bienes muebles o inmuebles indispensables para la prestación de los servicios, siempre que no excedan de los que sean atribuibles al servicio prestado y al propio periodo de vigencia del acuerdo.

Del análisis del Informe Económico que consta en este expediente se deduce que dada la naturaleza de la prestación, los costes salariales son inferiores a la mitad del importe total del servicio, siendo los servicios contratados de alimentación superiores a los gastos de personal (salarios y seguridad social) según las condiciones actuales de la prestación. En consecuencia, estamos ante un servicio cuyo coste económico principal no son los costes laborales, razón por la cual los mismos no son el elemento fundamental para la fijación del precio.

De todo lo anterior se deduce que habrán de ser las reglas de mercado las que operen para la fijación del precio del concierto. A ese respecto, han sido los precios de adjudicación de contratos de objeto similar, y subsidiariamente la referencia a los porcentajes de descuento que la entidad que presta el servicio actualmente aplica en función del número de usuarios en una unidad de convivencia a los que se sirven los menús, y el porcentaje aplicado por la misma en función de si se sirve menú sencillo o menú completo.

En consecuencia con las premisas anteriormente enunciadas, para la determinación del precio del concierto social se ha atendido al precio general de mercado en el momento actual, valorando un estudio comparativo realizado sobre once contratos de similar objeto vigentes y recientemente adjudicados con anterioridad al 2023. Al tratarse de contratos de servicios ya formalizados que ya incluyen la totalidad de gastos imputables al servicio (directos e indirectos), se han realizado los siguientes ajustes para que el precio medio obtenido sea equiparable al precio unitario a establecer en el acuerdo de acción concertada en 2023: del precio de adjudicación sin IVA se descuenta el beneficio empresarial, se incrementa con el IPC del año 2022 (5,7%) y el resultado se incrementa un 10% como consecuencia del IVA soportado no deducible por la entidad concertada.

En todos los contratos analizados solo se realiza la prestación de un menú sencillo, correspondiente a una comida (primer plato + segundo plato + postre + pan). Sin embargo, el Ayuntamiento de Zaragoza ofrece a los usuarios del servicio la posibilidad de adquirir, bien un menú sencillo, bien un menú completo consistente en tres platos, dos postres y pan.

Por tanto, en referencia a las características técnicas predominantes en el actual Servicio de Comida a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, en el cual la oferta del menú completo se establece por un 19,05% más que el menú sencillo, se establece fijar idéntico porcentaje para la aplicación del menú completo en el servicio a concertar.

También se establece la posibilidad de servir menús a varios usuarios beneficiarios de la prestación que conviven en el mismo domicilio, estableciendo un precio de referencia inferior a partir

del segundo usuario que formen parte de la misma unidad de convivencia que consiste en un descuento de un 20 % por menú servido a partir del segundo usuario (tanto menú completo como menú sencillo). Esta medida se considera en base a que los costes del servicio se imputan al reparto de los menús a partir del segundo en un mismo domicilio se minimizan, existiendo un criterio de eficiencia económica.

Del análisis de los once contratos estudiados se obtiene un precio medio unitario/menú sencillo -IVA no incluido- de **5,51 €** para el año 2023.

Exención del IVA en la prestación del servicio:

En la Base 6 y en la citada Orden se regulan las entidades que pueden suscribir los acuerdos de acción concertada para la provisión de prestaciones y servicios sociales públicos, estableciendo que podrán formalizar acuerdos exclusivamente con entidades públicas o privadas de iniciativa social sin ánimo de lucro.

En relación al IVA., es de aplicación la exención de carácter subjetivo establecida en el artículo 20.uno.8º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido cuando el sujeto prestador del servicio de asistencia social sea una entidad de derecho público o entidades o establecimientos privados de carácter social para las siguientes prestaciones de servicios de asistencia social:

- Artículo 20.uno.8º apartado b) "Asistencia a la tercera edad" para el servicio de comida a domicilio para personas mayores.
- Artículo 20.uno.8º apartado c) Educación especial y asistencia a personas con minusvalía, para el servicio de comida a domicilio a personas con minusvalía.
- Artículo 20.uno.8º apartado h) Acción social comunitaria y familiar, para el servicio de comida a domicilio a otros colectivos no incluidos en los dos apartados anteriores pero con necesidades especiales.

La exención comprende la prestación de los servicios de alimentación, alojamiento o transporte accesorios de los anteriores prestados por dichos establecimientos o entidades, con medios propios o ajenos. Por lo tanto, el servicio de comida a domicilio a personas mayores y otros colectivos objeto de este concierto es una actividad exenta de IVA.

Determinación del módulo variable de la prestación de comida a domicilio:

En consecuencia, partiendo del precio medio unitario del menú sencillo, a partir de los porcentajes arriba indicados se establecen los siguientes módulos económicos variables dependiendo del tipo de menú servido y del número de usuarios beneficiarios convivientes en un mismo domicilio:

SERVICIO COMIDA DOMICILIO	A	MÓDULO A	MÓDULO B	MÓDULO C	MÓDULO D
		MENÚ SENCILLO PRIMER USUARIO UNIDAD FAMILIAR	MENÚ COMPLETO PRIMER USUARIO UNIDAD FAMILIAR	MENÚ SENCILLO SEGUNDO USUARIO UNIDAD FAMILIAR Y SIGUIENTES	MENÚ COMPLETO SEGUNDO USUARIO UNIDAD FAMILIAR Y SIGUIENTES
Importe unitario		5,51 €	6,56 €	4,41 €	5,25 €

Dentro del precio menú se contempla el coste del personal adscrito al servicio (con inclusión de los gastos sociales) y el resto de gastos indirectos y de ejecución.

Los módulos económicos para el resto de las anualidades del concierto podrán revisarse de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.4. de la Orden que determina que "los importes de los módulos económicos correspondientes a cada prestación susceptible de acción concertada se



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

*revisarán anualmente, a partir del intercambio de información con las entidades concesionarias respecto a la evolución de la prestación de los servicios concertados, a fin de asegurar el cumplimiento de la indemnidad patrimonial de dichas entidades.”*

A tal efecto, los módulos económicos podrán ser revisados anualmente conforme al incremento anual del índice general del IPC respecto al ejercicio anterior y, además, se atenderá a la información facilitada por la entidad concertada relativa a los costes del servicio en el ejercicio anterior. La revisión de los módulos económicos requerirá de un estudio previo que determine que los costes variables, fijos y permanentes de prestación del servicio son inferiores o superiores a las contraprestaciones económicas recibidas.

En todo caso los módulos económicos variables retribuirán -dentro de las disponibilidades presupuestarias- como máximo los costes variables, fijos y permanentes de las prestaciones, incluidos los costes indirectos en que pueda incurrir, garantizando la indemnidad patrimonial de la entidad prestadora, sin incluir beneficio industrial.

Teniendo en cuenta que el inicio del acuerdo de acción concertada está previsto para el 1 de julio de 2023, y dada la estrecha correlación entre la variación del coste de las materias primas y el Índice de precios de consumo se hace aconsejable revisar el importe de los módulos económicos variables con efectos de 1 de enero de 2024. Para ello se tendrá en cuenta, además del IPC de 2023, la información suministrada por la entidad concertada relativa a los costes del servicio en el ejercicio anterior. Se operará de igual manera para las siguientes anualidades.

## **9.2. Financiación y presupuesto para la primera anualidad**

La financiación del acuerdo de acción concertada se realizará de acuerdo con los módulos económicos variables que apruebe el Gobierno de Zaragoza para cada una de las modalidades de prestación del servicio:

- Módulo A: Menú sencillo (comida) primer beneficiario unidad familiar ( 5,51 € /menú/día)
- Módulo B: Menú completo (comida+cena) primer beneficiario unidad familiar. (6,56 €/menú/día)
- Módulo C: Menú sencillo (comida) segundo y siguientes beneficiarios unidad familiar. (4,41 €/menú/día)
- Módulo D: Menú completo (comida+cena) segundo y siguientes beneficiarios unidad familiar. (5,25 €/menú/día).

La remuneración a la entidad concertada por los servicios prestados vendrá dada por:

- Aportaciones económicas de las personas usuarias.
- Precio a abonar por el Ayuntamiento de Zaragoza

### Aportaciones económicas a abonar por las personas usuarias:

Las personas usuarias participarán en la financiación del servicio según su capacidad económica y el coste del servicio, de acuerdo con la normativa municipal vigente en cada momento.

Corresponde a la entidad concertada el cobro del copago que debe abonar cada persona usuaria mensualmente como precio público establecida de conformidad con su capacidad económica y con los servicios de comida prestada. El importe mensual del servicio será recaudado dentro del mes siguiente al de cada mensualidad vencida.

La entidad concertada no podrá facturar a las personas usuarias cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan con cargo a la misma.

En ningún caso la aportación económica de la persona usuaria excederá del precio unitario del servicio.

El Ayuntamiento no responderá del impago de las aportaciones económicas a abonar por las personas usuarias.

El baremo podrá ser actualizado y modificado a lo largo de la vigencia del acuerdo de acción concertada o prórrogas del mismo.

#### Aportaciones económicas a abonar por el Ayuntamiento de Zaragoza:

La Administración abonará la diferencia entre el módulo variable por menú servido y la aportación económica realizada por la persona usuaria.

**Tipo de presupuesto:** cuantía máxima predeterminada.

**Sistema de determinación del presupuesto:** copago por el Ayuntamiento de la diferencia entre el coste del menú y la aportación por las personas usuarias, de acuerdo con los módulos económicos aprobados para cada anualidad.

El Presupuesto del Acuerdo de Acción Concertada para la primera anualidad es de 845.000 € de acuerdo con la siguiente distribución:

ANUALIDAD	IMPORTE SIN IVA	IVA (0%)	IMPORTE TOTAL
EJERCICIO 2023 (6 MESES)	422.500,00 €	0,00 €	422.500,00 €
EJERCICIO 2024 (6 MESES)	422.500,00 €	0,00 €	422.500,00 €
<b>TOTAL PRESUPUESTO ACUERDO ACCIÓN CONCERTADA</b>			<b>845.000,00 €</b>

Dicha consignación podrá agotarse o no en su totalidad, dependiendo de la demanda de menús y del copago realizado por las personas usuarias de manera que solo se podrán facturar los menús servidos sin que la entidad tenga derecho alguno a reclamar indemnización por dicha causa.

El presupuesto para las siguientes anualidades vendrá determinado por el importe de los módulos económicos que se aprueben para cada anualidad y de posibles modificaciones previstas en la base 30 del presente Acuerdo.

### 9.3. Aplicación presupuestaria

Las obligaciones económicas derivadas del presente acuerdo de acción concertada para el presente ejercicio se cargarán a la aplicación presupuestaria 2023 ACS 2313 22699 CONCIERTO SOCIAL COMIDA A DOMICILIO CIUDAD.

Se aporta documento contable de Retención de Crédito de la partida arriba mencionada a la que se imputarán las contraprestaciones a satisfacer por la Administración concertante durante el ejercicio 2023:

RC n.º 231387

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

La efectividad del concierto en los años sucesivos, incluidas las posibles prórrogas, quedará condicionada a la existencia de crédito presupuestario suficiente y adecuado para atender las obligaciones derivadas del mismo en el presupuesto municipal del año correspondiente, dejándose en suspenso en caso contrario.

Se establece la consignación presupuestaria máxima en concepto de gasto máximo previsto que podrá agotarse o no en su totalidad dado que el número de menús tienen carácter de máximo. Por tanto, solo se podrán facturar los menús que efectivamente se sirvan sin que la entidad tenga derecho alguno a reclamar indemnización por dicha causa.

#### **10.- PROCEDIMIENTO DE CONCERTACIÓN**

A) La convocatoria del presente acuerdo de acción concertada se publicará en el Boletín Oficial de Aragón, en el portal web y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

Las solicitudes y documentación relacionada con la misma, se presentarán en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día en que se haya publicado la convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón.

B) La solicitud se realizará cumplimentando el modelo establecido en el Anexo II de estas Bases. Cada entidad no podrá presentar más de una solicitud.

Las entidades solicitantes están obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, según dispone el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por ello deberán realizar cualquier trámite relacionado con este procedimiento de forma telemática a través del registro electrónico del Ayuntamiento de Zaragoza.

En particular, las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma, citada en la Base 12, de forma telemática en el plazo de quince días hábiles, a contar desde la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón a través del registro electrónico del Ayuntamiento. Para ello deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados.

En caso de imposibilidad material de tramitación electrónica de las solicitudes a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza, se podrán presentar conforme al artículo 16.4 a) de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional.

Cuando la solicitud no se presente en el registro electrónico del Ayuntamiento de Zaragoza, la entidad solicitante deberá justificar la fecha y hora de la presentación en el Registro electrónico de otra Administración y anunciar, el mismo día, la remisión de la solicitud a la dirección electrónica [serviciosocialescomunitarios@zaragoza.es](mailto:serviciosocialescomunitarios@zaragoza.es) consignando el título completo del Acuerdo de acción concertada y nombre de la Entidad solicitante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud si es recibida con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el mismo.

C) Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten la representación legal de la Entidad, debiendo adjuntarse la documentación que acredite dicha representación si no se hubiese presentado con anterioridad.

D) La presentación de la solicitud por parte de las entidades supone la aceptación incondicional del contenido de las presentes Bases y la declaración responsable de que reúnen todas y cada una de las

condiciones exigidas para concertar con la Administración. Además, dicha presentación podrá conllevar la autorización al órgano gestor para recabar los certificados ante la Agencia Tributaria, Ayuntamiento de Zaragoza, la Tesorería General de la Seguridad Social y los órganos de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón. Por tanto, en caso de que la entidad no consintiera las consultas señaladas anteriormente, deberá indicarlo expresamente.

## 11. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Con motivo de las características de prestación susceptibles a valorar en el Servicio de Comida a Domicilio, resulta necesaria la selección de la entidad concertada a través de los siguientes criterios de valoración que tienen relación con el objeto del concierto, y que por otro lado tal y como cita la Orden supongan la apreciación de la capacidad e idoneidad de la entidad. El total máximo de puntuación a obtener podrá ser de 30 puntos dividiéndose en los siguientes criterios:

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

- Por acreditar la implantación de la entidad en el término municipal de Zaragoza:

Por cada 5 años completos de implantación en la localidad: 1 punto hasta un máximo de 3 puntos.

- Por acreditar experiencia en impartir el servicio de comida a domicilio dirigida a personas mayores o mismo perfil de persona usuaria que se señala en la cláusula 3 del Anexo I. A partir de los 2 años de experiencia exigidos como requisito a las entidades:

Por cada año adicional completo que se acredite: 1 punto hasta un máximo de 9 puntos.

- Por acreditar certificaciones de calidad en las siguientes normas: ISO 9001 sistema de gestión de calidad, ISO 14001 de gestión medio ambiental e ISO 22000 en la sanidad y seguridad alimentaria. También podrán ser tenidas en cuenta dichas certificaciones de la empresa en el caso de que se acrediten para la contratación con terceros en la parte del servicio que corresponde a la elaboración y preparación de la comida, siendo en este caso solo tenidas en cuenta una de cada tipo como máximo. Podrán ser valoradas otras certificaciones oficiales reconocidas por un organismo autorizado que se acrediten de acuerdo a la misma tipología que las planteadas, siendo siempre solo valorables una certificación por cada una de las señaladas.

Por cada certificado de cada tipología acreditada 1 punto. Hasta un máximo de 3 puntos.

2.- Proyecto técnico: Hasta un máximo de 10 puntos.

La valoración del Proyecto técnico presentado por la entidad será elaborado según las pautas de la cláusula 12 de estas Bases, y conforme a las condiciones técnicas del servicio fijadas en el Anexo I. A través de este documento se pretende valorar la calidad del servicio a prestar.

El periodo temporal al que se refiere el documento presentado, en lo que concierne a su valoración y atribución de puntuación, es anual. No obstante, se considera que la visión, la idea que lo define en su concepción y desarrollo se refiere a la duración total del concierto. De esta manera se entiende que hay elementos que tienen mayor alcance en su desarrollo y otros que tendrán una validez estrictamente anual, pero deberán estar elaborados guardando una coherencia interna.

Será la Comisión de Valoración del Servicio, la que con motivo a la complejidad y multitud de aspectos a tener en cuenta en el desarrollo técnico del servicio, la que emita informe técnico motivando

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

y evaluando la puntuación obtenida en cada uno de los siguientes apartados. Dicho informe consistirá en una valoración global de acuerdo a cada apartado fijado de la propuesta de prestación del servicio conforme al planteamiento, garantías y calidad de las especificaciones técnicas y condiciones especiales de ejecución incluidas en el Anexo I. Los epígrafes correspondientes en lo que concierne propiamente al servicio prestado por la entidad son los siguientes:

- Descripción del proyecto. Se valorará el planteamiento, metodología y sistema de evaluación (cláusula 8 Anexo I) del servicio a prestar por la entidad en coherencia a los objetivos generales y específicos. Hasta 1 punto.
- Características del servicio (cláusula 4 Anexo I). Desarrollo técnico del servicio que suponga el cumplimiento del mismo con garantías a la prestación del servicio. Hasta 3 puntos.
- Organización del servicio (cláusula 5 Anexo I). Se tendrá en cuenta la eficiencia y capacidad de actuación en el cumplimiento de los aspectos organizativos, reducción de plazos y protocolos de actuación, etc. Hasta 3 puntos.
- Recursos (cláusula 6 Anexo I). Se valorará la experiencia acreditada del personal propuesto por la entidad para prestar el servicio así como la exposición de los recursos técnicos. Hasta 3 puntos.

El proyecto se considerará en su globalidad, aunque se diferencian internamente los contenidos a valorar por separado. La viabilidad del proyecto depende de que se desarrolle en todos sus contenidos, y específicamente en los términos del Anexo I. La falta de algún apartado supone que el proyecto en su integridad pierda sentido y no sea aplicable en la práctica, por lo que se considera imprescindible que para su valoración el proyecto presentado debe contar con al menos todos los apartados señalados. Por este motivo, el apartado que faltara será puntuado con 0 puntos y la valoración del resto de apartados se verá afectada por la interrelación entre apartados señalada anteriormente.

En todos los apartados se valorará positivamente: la claridad expositiva, la innovación, las posibilidades de realización, la adecuación y coordinación con el entorno, el grado de profundización de la programación, la flexibilidad del proyecto y su adaptabilidad y compromiso más allá del primer año del servicio y a los cambios sobrevenidos durante su desarrollo. Se tendrá especial relevancia en la valoración la aplicación en términos de sostenibilidad y beneficio ecológico aplicado en las diferentes facetas del servicio, tanto en la actualidad como en su adaptabilidad a la evolución del mercado y necesidades de las personas usuarias. Se valorará también la accesibilidad del servicio a la persona usuaria, así como el tener en cuenta en la programación la perspectiva de género y la prevención de la violencia.

3.- Mejoras: Hasta un máximo de 5 puntos.

Se establecen una serie de mejoras específicas que podrán suponer un valor añadido relacionado con el objeto del servicio, generando de este modo una mejora en la calidad y/o sostenibilidad del servicio, producto o alimentación. Las entidades podrán alegar el compromiso a las mismas sujeto al Anexo IV de penalidades si no hay cumplimiento, y siendo justificadas durante el periodo de implantación en su caso. Dicho compromiso se adquiere hasta la finalización de concierto.

- Productos ecológicos. Compromiso de la disposición durante el primer año de ejecución de alimentos, productos y/o ingredientes procedentes de la producción ecológica española (según el Reglamento (UE) 2018/848) que lleven la etiqueta ecológica de la UE (hoja verde). Serán utilizados en la elaboración de los menús, de como mínimo dos de estos productos en alguno de los menús semanales de cada dieta. Dicho compromiso podrá ser solicitado por el Servicio Municipal de Servicio Sociales que sea incrementado de la misma forma proporcional por año de ejecución a partir del primer año y deberá mantenerse durante toda la vigencia del Acuerdo. El compromiso de inclusión de productos ecológicos en la preparación de las dietas se valorará con 1 punto.

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

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

- Servicio de reparto cero emisiones. Compromiso por la inclusión a lo largo del primer año de ejecución de la disposición de vehículos especiales (Isotermo Reforzado o similar) de cero emisiones dentro de las diferentes categorías según la normativa vigente que superen el 50% de la flota alegada para prestar el servicio. Dicho compromiso implicará la aceptación de la posibilidad de que el Servicio Municipal de Servicio Sociales exija el incremento en un 10% adicional por año de ejecución a partir del primer año debiendo mantenerse durante toda la vigencia del Acuerdo. 1 punto.

- Software de reparto a domicilio. Compromiso a lo largo del primer año de ejecución de la implantación en el sistema de gestión de reparto por dispositivo móvil de un sistema o aplicación integrada donde puedan ser constatadas todas las entregas e incidencias en tiempo real. Dicho sistema deberá demostrar un valor añadido y una eficiencia en la gestión de reparto y en la comunicación entre la entidad, persona usuaria y el Servicio gestor. 1 punto.

## 12. DOCUMENTACIÓN.

Las entidades que deseen participar en la presente convocatoria deberán acompañar a su solicitud que figura en el Anexo II de la siguiente documentación en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día en que se haya publicado la convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón. Se establece para determinada documentación la sustitución de la misma por una declaración responsable sin perjuicio de la presentación de la documentación con carácter previo a la autorización del acuerdo de acción concertada. La presentación de solicitudes y documentación anexa se realizará de forma telemática, a través de los registros electrónicos del Ayuntamiento de Zaragoza.

a) Un cuadro-resumen con todos los datos de identificación de la entidad interesada, incluyendo en todo caso un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para la recepción de avisos de notificaciones electrónicas emitidas por el Ayuntamiento de Zaragoza.

b) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos en la Base n.º 7 de la presente convocatoria:

1. Índice relacionando la documentación presentada.

2. Documentos que acrediten la capacidad de obrar de la entidad: la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial. Las entidades sólo podrán formalizar conciertos con el Ayuntamiento de Zaragoza para aquellas prestaciones que estén comprendidas dentro de sus fines, objeto o ámbito de actividad que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales le sean propios, cuestión que deberá quedar acreditada en la documentación aportada.

3. Certificación acreditativa de la Inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios

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

Sociales correspondiente.

4. Declaración Responsable de entidades públicas que acrediten experiencia en la gestión del servicio de comida a domicilio dirigida a personas mayores o mismo perfil de persona usuaria que se señala en el Anexo I de al menos dos años.

5. Declaración del volumen actual de negocios de la entidad, referida únicamente al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, junto con la copia de las cuentas que lo acrediten.

6. Declaración responsable del compromiso de suscripción de una póliza de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales que garantice la cobertura de, al menos, 600.000 euros por siniestro. La póliza de seguros se mantendrá en vigor durante la vigencia del acuerdo de acción concertada, pudiendo el Ayuntamiento de Zaragoza recabar en cualquier momento el justificante de abono de la prima correspondiente.

7. Declaración responsable o documentación que acredite estar al corriente de pago de obligaciones tributarias con el Estado, la Comunidad Autónoma de Aragón, Tesorería General de la Seguridad Social y el Ayuntamiento de Zaragoza.

8. Declaración responsable de disposición de medios personales y recursos técnicos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas para la prestación del servicio.

9. Declaración responsable de que los trabajadores disponibles a la prestación del servicio no han sido condenados por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las 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.

c) Documentación relativa a la cláusula 11 de estas Bases como criterios de valoración.

1º) Con respecto al primer criterio se deberá justificar la implantación, experiencia y certificaciones con la documentación justificativa correspondiente.

2º) Proyecto técnico de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio se desarrollará con el contenido y pautas que figuran en la cláusula anterior.

La documentación se presentará en formato digital y deberá atender a las siguientes características técnicas: no excederá de 80 páginas, en hoja de tamaño din-A4 y tamaño de letra Arial 10,5 o equivalente como mínimo, con paginación correlativa e índice paginado. El formato será solo texto, salvo los cuadros de programación y fotos. Se podrán incluir anexos según planteamiento del proyecto justificándose documentación requerida sobrepasando el máximo señalado. Tanto el texto como los cuadros de programación y anexos deberán cumplir con los requisitos de tamaño de letra exigidos.

No se procederá a estudiar ni valorar todo aquello que no cumpla con lo indicado y exceda del número de páginas.

3º) Para las mejoras se podrá conformar una declaración de compromiso de implantación o actuación que figura en el Anexo II para cada una de ellas en el periodo que se determinen, así como su continuidad para el resto de duración y prórrogas del acuerdo.

El Proyecto del servicio y la oferta presentada por la entidad que resulte seleccionada para el acuerdo de acción concertada se integrarán con éste como parte del mismo.

### 13. INSTRUCCIÓN

1. Corresponde a Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza la instrucción del procedimiento que, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos de los solicitantes, podrá solicitar a las personas interesadas cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución.

2. Si tras el examen de la solicitud y documentación presentadas, se apreciase defectos subsanables en relación al cumplimiento de los requisitos que deben reunir las solicitantes para la formalización del acuerdo de acción concertada, se dará un plazo de tres días a la entidad para que proceda a la subsanación.

3. Una vez realizada la comprobación, y en su caso, subsanada la documentación a que se refiere el apartado anterior, las solicitudes, serán valoradas por una Comisión de Valoración que será la encargada de estudiar y examinar todas las solicitudes presentadas y emitirá un informe sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos y la puntuación otorgada a cada entidad, conforme a los criterios establecidos en estas Bases. Dicho informe establecerá una lista ordenada por puntuación de las entidades solicitantes del acuerdo de acción concertada, garantizándose el acceso a su contenido por parte de todas las entidades que hayan concurrido a la convocatoria. Las solicitudes que no cumplan los requisitos establecidos en estas Bases, no serán objeto de valoración.

La Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal de transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

4. La Comisión de Valoración estará formada por los siguientes miembros:

- Presidencia: ocupada por Adjunto a la Jefatura de Servicios Sociales Comunitarios, o persona en quien delegue.

- Secretaría: ocupada por el Técnico de Administración General de Servicios Sociales Comunitarios, o persona en quien delegue.

- Vocales:

- La Economista del Departamento de Acción Social y Familia, o persona en quien delegue.
- Jefatura de la Sección del Programa de Autonomía y Cuidados de Servicios Sociales Comunitarios, o persona en quien delegue.
- Técnico de Administración General del Área de Acción Social y Familia, o persona en quien delegue.

El régimen de funcionamiento de la Comisión de Valoración será el de los órganos colegiados.

5. La Comisión de Valoración podrá proponer solicitar asesoramiento a expertos de reconocido prestigio en el ámbito de la prestación objeto del acuerdo de acción concertada para la ponderación de los criterios que requieran de un juicio de valor.

6. El órgano instructor a través de la Comisión de Valoración podrá solicitar a los interesados cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento y, en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la



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

determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución.

7. El informe de la Comisión de Valoración se emitirá en el plazo máximo de un mes contado desde el inicio del procedimiento.

**14. DOCUMENTACIÓN PREVIA A LA AUTORIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA.**

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

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que la entidad renuncia, procediéndose a recabar la documentación de la entidad siguiente por orden de puntuación.

**15. AUTORIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA.**

1. El Consejero del Área competente en materia de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza, visto el informe de la Comisión de Valoración, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos; de acuerdo con los criterios de preferencia establecidos en estas Bases, emitirá propuesta resolución de autorización o denegación para la formalización del acuerdo de acción concertada con la entidad seleccionada que obtenga la mayor puntuación en la fase de valoración. Si la propuesta de autorización se apartase de la valoración realizada por la Comisión, deberá motivarse su decisión.

2. El Gobierno de Zaragoza, vista la propuesta de autorización o denegación y, previa fiscalización de la Intervención Municipal, emitirá resolución de autorización o denegación del acuerdo de acción concertada, que en caso de ser denegatoria deberá ser motivada, especificará la entidad con la que se formalizará el concierto y las que han sido desestimadas, será objeto de publicación simultánea en el Portal Web y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza y será notificada a las entidades interesadas de forma telemática.

3. Contra la resolución del acuerdo de acción concertada, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente, recurso de reposición ante el Gobierno de Zaragoza en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de su publicación, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

**16. FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA.**

El acuerdo de acción concertada se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de 10 días a contar desde el día siguiente al de la notificación de la resolución de autorización y en el mismo se harán constar los derechos y obligaciones recíprocas, las características del servicio concertado, los servicios objeto de concierto y demás circunstancias relativas al mismo, y en todo caso:

- a) El ámbito o cobertura territorial de la prestación concertada.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso.
- c) La garantía de los derechos de la persona usuaria e información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.
- d) Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto así como el régimen de acceso a los mismos.
- e) Estándares y parámetros de calidad exigibles.
- f) Procedimiento de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios concertados.
- g) Causas de modificación, extinción, revisión y resolución, prórroga y renovación del acuerdo de acción concertada.
- h) Régimen de contratación parcial de las actuaciones concertadas, con las limitaciones establecidas en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social y sanitario de Aragón y en la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.
- i) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.

La documentación del acuerdo de acción concertada está compuesta por el concierto suscrito con la entidad, las presentes Bases y sus Anexos, el Proyecto del servicio, compromiso de mejoras y la oferta presentada por la entidad.

De no procederse a la formalización del acuerdo en el plazo señalado se entenderá que la entidad seleccionada renuncia, quedando sin efecto la resolución de autorización y procediéndose a recabar la documentación a la entidad siguiente por orden de puntuación.

La formalización del acuerdo de acción concertada se publicará en el portal web y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

## **17. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO CONCERTADO.**

La entidad concertada está obligada a organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las presentes Bases, a las disposiciones vigentes en cada momento que, por razón de la materia, le sean de aplicación, así como a mantener las condiciones ofertadas para el presente acuerdo de acción concertada, sin perjuicio de las prerrogativas que para la interpretación del acuerdo, resolución de dudas que ofrezca su cumplimiento, modificación del mismo por razones de interés público y extinción y efectos de la misma, corresponde al Gobierno de Zaragoza.

El Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, llevará a cabo de manera periódica la evaluación de los contenidos y estipulaciones recogidos en el acuerdo de acción concertada y en ejercicio de su facultad inspectora podrá establecer sistemas de control de calidad y controles sanitarios, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo concertado.

Asimismo, dentro del mes siguiente a la formalización del concierto, se constituirá una Comisión Paritaria de Seguimiento de los servicios de acción concertados de la que formarán parte los representantes del Servicio gestor que se designen y los representantes de la entidad concertada que ésta designe en un máximo de dos, respectivamente.

La Comisión Paritaria de Seguimiento mantendrá al menos una reunión anual donde revisará las actuaciones llevadas a cabo, se presentará la memoria y se oír a la representación de las entidades antes de adoptar las medidas de control oportunas por parte de la Administración y antes de dar por definitiva la evaluación que compete a la Administración.

A tal efecto la Comisión elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, revisión de precios, mejoras propuestas en la gestión si las hubiere, posibles incumplimientos, conveniencia de la

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

prórroga (cuando corresponda) y, en su caso, podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las previsiones contenidas en las presentes Bases al órgano competente en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

Además de la reunión anual ordinaria, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros siempre que se produzcan situaciones que requieran de su informe.

Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

Anualmente, en el primer mes tras la ejecución anual del servicio, la entidad concertada deberá presentar ante el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, una memoria anual. Dicha memoria formará parte de los documentos informativos para la propuesta relativa a la continuidad del Servicio que deberá emitir la Comisión Paritaria de Seguimiento.

#### **18. CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS CONCIERTOS.**

La entidad concertada deberá desarrollar las actividades y servicios que se especifican en el Anexo I de estas Bases.

La entidad concertada será responsable de la calidad técnica del servicio, así como de los daños y perjuicios que se deduzcan para el Ayuntamiento de Zaragoza o para terceros, como consecuencia de defectos, errores, métodos inadecuados en la ejecución del concierto, debiendo indemnizar en este caso al Ayuntamiento y/o a terceros perjudicados. Si los daños y perjuicios ocasionados fueran consecuencia inmediata y directa de una orden dada por el Ayuntamiento, estos serán indemnizables dentro de los límites señalados en las leyes.

#### **19. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Las entidades solicitantes de este acuerdo de acción concertada deberán acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las presentes bases y detalladas en el Anexo I.

Anualmente, con anterioridad al inicio de actividad del año de ejecución correspondiente, la entidad remitirá a Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza el listado del personal que llevará a cabo la prestación del servicio.

El personal deberá ser mantenido por la entidad concertada durante todo el curso en que se desarrolle el servicio, pudiendo modificar los mismos exclusivamente como se determina en el Anexo I de las presentes Bases.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social podrá ser causa de extinción del concierto, debiendo ser informado el procedimiento por la Comisión Paritaria de Seguimiento del Concierto.

Su incumplimiento podrá ser causa de resolución del concierto o imposición de las penalidades que se señalan en el Anexo IV de estas Bases.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.4 de la ORDEN CDS/124/2021 de 22 de febrero,

por el que se regula la acción concertada de prestación de servicios sociales en Aragón, las condiciones de la subrogación del personal se llevará a cabo conforme a la legislación laboral y al convenio colectivo que resulte de aplicación. A estos efectos, la entidad que viniese efectuando la prestación objeto de la acción concertada y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información a la Administración concertante con el anexo correspondiente.

## **20. OBLIGACIONES EXIGIBLES A LA ENTIDAD CONCERTADA.**

**20.1. Obligaciones de carácter general:** con carácter general la entidad concertada estará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar el buen orden del servicio, atendiendo a las instrucciones que, en su caso, le dicte el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Indemnizar los daños que causen a terceros como consecuencia de la operaciones que requiera el desarrollo del servicio, incluyendo los derivados de la mala praxis asistencial, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables al Ayuntamiento. Deberán disponer en todo momento de la vigencia de la póliza de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales que garantice la cobertura durante la duración del acuerdo. El justificante del pago de la prima deberá ser entregado junto con el resto de documentación del Proyecto anual del año correspondiente de ejecución.
- Mantener actualizada la relación de profesionales que han de realizar la prestación del servicio objeto del concierto informando a Servicios Sociales Comunitarios de los posibles cambios en el equipo de trabajo con al menos 15 días de antelación, salvo situaciones excepcionales.
- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente y que, en su caso, sean necesarios para la prestación del servicio concertado.
- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presente Bases.
- Comunicar al Servicio gestor del Ayuntamiento de Zaragoza los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en estas Bases para formalizar un acuerdo de acción concertada.
- Abonar los gastos del anuncio/s de la convocatoria del acuerdo de acción concertada en los Boletines Oficiales.
- No podrá percibirse de la persona usuaria cantidad alguna por los servicios concertados al margen de los precios públicos que se pudieran aplicar por estar estipulados en las condiciones técnicas del servicio, sin perjuicio de los casos en los que, de acuerdo con la normativa vigente, corresponda a la persona usuaria realizar una aportación económica por la prestación del servicio.
- Asumir las modificaciones cuyo importe no exceda del 20 por ciento del precio del acuerdo de acción concertada.

**20.2. Obligaciones esenciales:** en el presente acuerdo, la entidad concertada estará sujeta al cumplimiento de las obligaciones esenciales que se relacionan a continuación:

- Cumplir en su integridad el compromiso de la disposición de los medios personales y técnicos necesarios para dar respuesta al servicio a prestar en su totalidad; todo ello en número y grado preciso para la realización del objeto del acuerdo de acción concertada, a satisfacción del

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

Ayuntamiento de Zaragoza.

- Cumplir en su integridad el contenido de estas Bases y Anexos, el Proyecto técnico del servicio y la oferta presentada por la entidad concertada.
- Garantizar los derechos de los usuarios.

El incumplimiento de las obligaciones esenciales podrá ser causa de resolución del concierto.

**20.3. Obligaciones de carácter social:** la entidad concertada deberá cumplir las obligaciones de carácter social que se indican a continuación:

- Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad.
- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación, remuneración y extinción profesional.
- Adecuar el trato, la comunicación y metodología a las características de los usuarios, evitando además expresiones y comportamientos que promuevan o evidencien edadismos.

**20.4 Obligaciones con el personal que presta el servicio:**

Serán a cuenta de la entidad concertada las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste el servicio.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social podrá ser causa de extinción del acuerdo de acción concertada, debiendo ser informado el procedimiento por la Comisión Paritaria de Seguimiento del Concierto.

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, se den situaciones de suspensión de contratos, despidos, y otras medidas que adopte la entidad, sean motivadas como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del presente concierto. Por tanto, la empresa concertada será la única responsable de las situaciones individualizadas derivadas de la relación entre empleador y empleado.

Asimismo, la entidad se obliga a cubrir las ausencias de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada para cumplir con garantías las condiciones del servicio.

El incumplimiento de la disposición de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación está sujeta a control de la Comisión Paritaria de Seguimiento pudiendo ser motivo de extinción del acuerdo.

La entidad concertada aportará certificado de que todos los trabajadores adscritos a la prestación del servicio no han sido condenados por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato infantil y 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. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

## 21. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS CONCERTADOS.

El servicio objeto del presente acuerdo se facturará mensualmente, en base a la oferta seleccionada.

Una vez finalizado el mes, la entidad concertada emitirá factura por el importe de los menús efectivamente prestados durante el mismo la cual será abonada tras recibir el visto bueno de la persona designada por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y habiendo dado respuesta a todas las tareas del mismo.

### **Procedimiento de facturación**

De conformidad con la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica creación del registro contable de facturas en el Sector Público y según Decreto del Vicealcalde-Consejero del Área de Presidencia, Economía y Hacienda sobre exclusión de la obligación de facturación electrónica prevista en el artículo 4 de dicha Ley, es obligatoria la facturación electrónica de todas aquellas facturas cuyo importe sea igual o superior a 5.000,00 € para todas aquellas entidades que se relacionan en el artículo 4 de la Ley, siendo potestativo en el resto de los casos, tanto en lo que se refiere a importe como a las personas físicas y demás entidades no incluidas en la relación.

El envío de la factura electrónica por parte de la entidad a Servicios Sociales Comunitarios se realizará a través de:

- Sede electrónica municipal ([www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)).
- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FAce) (Orden HAP/1041/2014, de 24 de junio).

Las facturas se ajustarán a la codificación de los órganos administrativos establecidos en el directorio DIR3 de unidades administrativas comunes gestionado por la Secretaría del Estado de las Administraciones Públicas.

- Código del Ayuntamiento de Zaragoza (Órgano Gestor): L01502973 Ayuntamiento de Zaragoza.
- Código de la Oficina Contable: LA0003296 Servicio de Contabilidad.
- Código de la Unidad Tramitadora: LA0003691 Servicios Sociales.

### **Procedimiento de pago**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Orden que regula el pago del coste del acuerdo de acción concertada, el Ayuntamiento de Zaragoza tramitará mensualmente la orden de pago de los precios por servicio establecidos, de acuerdo con los módulos económicos aprobados, previa presentación de una factura mensual por parte de la entidad por los menús servidos.

a) La entidad concertada justificará la prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo para su abono y a tal efecto, remitirán al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, con carácter mensual, en los primeros diez días del mes siguiente, el "Fichero detalle facturación" con los datos contenidos en el apartado 4.4.4. del Anexo III.

De acuerdo con los datos remitidos en dicho Fichero la entidad concertada enviará la siguiente información, relación nominativa de las personas usuarias atendidas, en la que constarán los siguientes datos identificativos:

- 1) Código prestación
- 2) Código Centro

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

- 3) Apellido1
- 4) Apellido2
- 5) Nombre
- 6) Número Documento
- 7) Fecha Concesión
- 8) Fecha Baja
- 9) Beneficiario Principal
- 10) Tipo de Menú
- 11) Tipo Modalidad
- 12) Tipo Intensidad
- 13) Tipo Temporalidad
- 14) Días Reparto
- 15) Situación en la prestación del servicio (Activo/Suspensión temporal/Baja en el servicio)
- 16) Importe Beneficiario
- 17) Importe Ayuntamiento
- 18) Número de días
- 19) Servicios Fallidos

Se totalizará mensualmente los importes a facturar a las personas usuarias y el importe Ayuntamiento. Ese listado constituirá la propuesta de facturación del mes vencido.

b) El personal designado por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios comprobará la información remitida en cuyo caso se emitirá el oportuno certificado de conformidad. En caso de apreciar alguna discrepancia, el Servicio devolverá a la entidad concertada la relación solicitando que se realicen las modificaciones necesarias. Una vez subsanada la documentación otorgará la conformidad a la documentación justificativa.

c) La entidad concertada presentará la factura electrónica correspondiente donde constarán detallados el número de menús completos y menús sencillos con el importe correspondiente de copago del Ayuntamiento de Zaragoza indicando de forma separada el total a pagar por cada tramo de copago.

Se facturará por mensualidades vencidas, los servicios efectivamente prestados durante el mes inmediatamente anterior, sin perjuicio de las regularizaciones que procedan que se realizarán en la factura del mes siguiente a que se produzcan.

d) El Servicio otorgará la conformidad a la factura electrónica y procederá a su remisión para la tramitación contable de su pago.

e) Por otra parte, en su caso y de forma separada, la entidad concertada facturará y gestionará el cobro a cada persona beneficiaria que tenga participación económica en el coste del servicio, por la parte que le corresponda en virtud del porcentaje que se establezca en la Resolución de concesión por parte del Ayuntamiento de Zaragoza y las posibles revisiones anuales que puedan producirse. Los importes abonados por las personas beneficiarias serán ingresados en la cuenta de la entidad y formarán parte del pago del servicio.

Los servicios prestados habiendo comunicado el Ayuntamiento previamente en tiempo y forma la baja de los mismos (bien sea puntual, temporal o definitiva) no podrán ser facturados.

En cualquier caso, solo podrán facturarse a partir de la fecha y por el periodo en que efectivamente se hubiera prestado el servicio.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio de la factura dentro del plazo de treinta días contados desde el día siguiente a la fecha de aprobación de la certificación o documento que

acredite la conformidad de los servicios prestados con lo dispuesto en el Concierto. En materia de intereses de demora será de aplicación la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

## **22. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS CONCIERTOS.**

Los servicios concertados estarán sometidos a las actuaciones de control que, tal y como se prevé en las presentes Bases, desde el Ayuntamiento de Zaragoza se determinen en materia de acreditación de la calidad del servicio, debiendo la entidad concertada prestar su plena colaboración y los medios auxiliares precisos. A tal efecto se instruirán, en su caso, las actas de visita correspondientes para asegurar el correcto cumplimiento del concierto suscrito, proponiendo en los casos de cumplimiento defectuoso o incumplimiento del acuerdo de acción concertada suscrito, penalizaciones económicas o la extinción del concierto contempladas en las presentes Bases.

En todo caso habrá de estarse a lo establecido en el Anexo I y Anexo IV (Penalizaciones por Incumplimiento).

## **23. LIMITACIONES A LA CONTRATACIÓN O CESIÓN DE SERVICIOS CONCERTADOS.**

Queda prohibida la cesión, total o parcial, de los servicios objeto del acuerdo de acción concertada, excepto cuando la entidad concertada sea declarada en concurso de acreedores con autorización expresa y previa de la Administración Pública que adoptará las medidas precisas para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

La entidad concertada deberá acreditar su idoneidad para prestar los servicios objeto del acuerdo de acción concertada, incluida la disposición directa de los medios materiales y personales suficientes por parte de la propia entidad concertada. Cuando la entidad concertada no disponga de medios personales o materiales suficientes para la prestación del servicio objeto del acuerdo, podrá recurrir a la colaboración con terceros, que deberán acreditar a su vez su idoneidad para prestar los servicios.

La entidad concertada, previa comunicación fehaciente al Ayuntamiento de Zaragoza, podrá contratar con terceros la realización parcial de la prestación. La contratación con terceros, que no alterará en modo alguno la responsabilidad directa de la entidad concertada, podrá alcanzar un porcentaje máximo del 45 por 100 del importe del concierto. Atendiendo a la naturaleza y objeto de este servicio, se tendrá la posibilidad de subcontratación del servicio de catering, el cual no se incluirá dentro de porcentaje máximo fijado. Los contratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente al Ayuntamiento de Zaragoza por las obligaciones contraídas con ellos por la entidad concertada como consecuencia de la ejecución del concierto o los contratos. El incumplimiento del régimen de contratación será causa de extinción del concierto.

## **24. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, la entidad concertada implementará sistemas de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios, medir el grado de cumplimiento de los objetivos e identificar las oportunidades de mejora.

Para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y el sistema de calidad, la entidad concertada realizará una evaluación anual de la calidad de la prestación del servicio según lo fijado en la cláusula 8 del Anexo I que durante el primer mes al año siguiente al que corresponda presentará al Servicio Gestor del Ayuntamiento de Zaragoza.

La entidad concertada dispondrá de hojas de reclamación, quejas o sugerencias a disposición de



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

los usuarios y enviará al Servicio Gestor copia de dichas reclamaciones y quejas recibidas en el plazo de una semana, o de inmediato si la naturaleza de la reclamación lo aconseja. Todas las reclamaciones o quejas que hagan referencia a la organización, el orden, los servicios internos o incidencias en la atención recibida, habrán de ser contestadas en plazo no superior a treinta días por la Dirección de la entidad y enviada una copia de dicha contestación al servicio gestor del acuerdo de acción concertada.

El Ayuntamiento de Zaragoza, previo informe de la entidad, contestará y/o resolverá las cuestiones que hagan referencia al propio concierto, su naturaleza y alcance. Con independencia de la respuesta dada al interesado, el Servicio gestor podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

## **25. COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS SERVICIOS COMUNITARIOS.**

La entidad concertada, en la ejecución del concierto y sin perjuicio de su autonomía de gestión, ajustará su funcionamiento a las directrices y normas de carácter general que dicte el Ayuntamiento de Zaragoza en orden a la coordinación de los recursos y servicios en el ámbito municipal. Para ello se estará a lo recogido en el Anexo I de las presentes Bases.

## **26. VINCULACIÓN DE LA ENTIDAD CONCERTADA.**

La entidad concertada deberá indicar en todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio concertado su vinculación al Ayuntamiento de Zaragoza.

De otra parte cuando el equipo técnico de la entidad concertada participe en ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente acuerdo de acción concertada, habrá de solicitarse la oportuna autorización al Ayuntamiento de Zaragoza.

## **27. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

La entidad concertada, como encargada del tratamiento de datos personales, deberá firmar un contrato con el Ayuntamiento de Zaragoza como responsable de los mismos (que se adjunta como Anexo V), en los términos previstos en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

En concreto, serán obligaciones de la entidad concertada:

1. Mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato o información a la que pueda tener acceso con ocasión del cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo, así como sobre los resultados obtenidos de su tratamiento. En particular, se sujetará al deber de confidencialidad a que se refiere el artículo 5.1 f) del Reglamento (UE) 2016/679.

2. Utilizará dichos datos o información, únicamente, para la consecución del objeto del acuerdo de acción concertada, informando a todo su personal de la prohibición de acceder a cualquier soporte que contenga datos de carácter personal o a los recursos que contengan el sistema de información. Cualquier acceso accidental será inmediatamente comunicado al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza y obligará a la entidad concertada y a sus trabajadores al secreto profesional respecto a la información de que haya tenido conocimiento. Únicamente el

personal adscrito a este acuerdo de acción concertada, tratará los datos personales y la información, debiendo formalizarse con dicho personal cláusulas de confidencialidad y deber de secreto, con el compromiso de mantener las medidas de seguridad impuestas.

3. No comunicará dichos datos o información, ni los utilizará, ni los cederá a terceros bajo ningún concepto, ni siquiera para su conservación.

4. Las obligaciones anteriores subsistirán aún después de haberse extinguido el acuerdo, y se extenderán a todas las personas que, bajo su dependencia o por su cuenta, intervengan o hayan podido intervenir en cualquiera de las fases de su ejecución. En todo caso, la entidad concertada será responsable de los daños y perjuicios para el Ayuntamiento o para terceros que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

5. Custodiará e impedirá el acceso a la información facilitada, y a la que resulte de su tratamiento, de cualquier tercero ajeno, entendiéndose como tal tanto a las personas ajenas a la empresa, como aquellas que, aún no siéndolo, no estén autorizadas para acceder a tal información.

6. La entidad concertada deberá cumplir con la vigente normativa en relación a la protección de datos personales y seguridad de la información, incluyendo la Política de Seguridad de la información del Ayuntamiento de Zaragoza.

7. La entidad concertada quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como aquellas disposiciones en materia de protección de datos vigentes durante el desarrollo de los servicios. El contrato que se firme en cumplimiento del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679, especificará las medidas de seguridad oportunas, que deberán ajustarse a las establecidas por el Ayuntamiento de Zaragoza y a las contenidas en el Esquema Nacional de Seguridad, según lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.

8. La entidad concertada deberá devolver, de acuerdo con las instrucciones dadas por el Ayuntamiento de Zaragoza, toda la información y/o datos personales tratados durante la ejecución del acuerdo al término del mismo, sin perjuicio de que la entidad concertada tenga que cumplir con la obligación de bloqueo contenida en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

9. En el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta de la entidad concertada, encargada del tratamiento, deberán cumplirse los mismos requisitos señalados.

## **28. PRERROGATIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.**

El Ayuntamiento de Zaragoza ostenta las prerrogativas de interpretar los acuerdos de acción concertada, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, acordar su extinción y determinar los efectos de la misma.

Los Acuerdos del Gobierno de Zaragoza, previo informe jurídico de los órganos competentes, en el ejercicio de sus competencias serán inmediatamente ejecutivos, pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos se podrá interponer potestativamente recurso de reposición en el plazo de un mes ante el mismo órgano o recurso contencioso administrativo desde el día siguiente al de su notificación.

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

## **29. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.**

En caso de cumplimiento defectuoso de la ejecución del concierto, bien por el no acatamiento de las especificaciones técnicas o condiciones especiales de ejecución, el incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del mismo los medios personales o técnicos necesarios para dar respuesta al servicio a realizar, el incumplimiento de alguno de los criterios de valoración que sirvieron de base para la valoración de las ofertas o cualquier otra distinción que comprometa la calidad del servicio fijada en estas Bases, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá imponer a la entidad concertada las penalidades indicadas en el Anexo IV de estas Bases.

Cuando la entidad concertada no realice en el lugar y condiciones pactadas la prestación del servicio por causas imputables a la misma, rechace algún usuario sin motivo justificado, y su incumplimiento obligue al Ayuntamiento de Zaragoza a contratar estos mismos servicios por otro procedimiento al objeto de mantener atendidos los servicios a cuya satisfacción tiende el presente concierto, se podrá imponer, además de las penalidades indicadas en el Anexo IV de estas Bases, una penalidad a la entidad concertada equivalente al mayor coste que el incumplimiento haya ocasionado al Ayuntamiento de Zaragoza.

Las penalidades señaladas en el Anexo IV de estas Bases se impondrán por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza, a propuesta del Servicio gestor del concierto, previa audiencia del interesado.

Para la fijación de la cuantía de la correspondiente penalidad se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias: reiteración, intencionalidad, grado de negligencia y el daño causado al funcionamiento de los servicios como consecuencia del incumplimiento de la entidad concertada. De forma generalizada, las penalidades se harán efectivas mediante deducción de la facturación mensual correspondiente.

## **30. MODIFICACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA.**

El acuerdo de acción concertada se podrá modificar, aunque no esté previsto en el mismo, cuando varíen las circunstancias iniciales de suscripción a fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones a las nuevas necesidades. En particular, se podrá incrementar o aminorar el número de plazas o servicios objeto de concierto durante la vigencia del mismo, para adecuarlo a la demanda real, de acuerdo al módulo económico establecido.

Asimismo, podrán ser objeto de modificación cuando sea necesario para garantizar la continuidad asistencial de las personas beneficiarias de servicios sociales o proporcionar un servicio temporal de personas que se encuentre en una situación especial de necesidad, o se encuentren bajo la tutela de Ayuntamiento, y las necesidades de atención no se encuentren incluidas en el objeto de acción concertada vigente.

El acuerdo de acción concertada se podrá modificar de oficio o a instancia de la entidad concertada. La modificación será acordada por el Gobierno de Zaragoza, a propuesta del Servicio gestor, en la que deberán constar debidamente acreditadas las causas de modificación. Dicha propuesta será trasladada a la entidad concertada para que un plazo no superior a 10 días pueda realizar las alegaciones que estime oportunas.

La modificación será obligatoria para la entidad concertada cuando esté prevista en el acuerdo de acción concertada o cuando, sin estar prevista, el importe de la modificación no exceda del 20 por ciento del precio del acuerdo de acción concertada.

### 31. CAUSAS DE EXTINCIÓN DE LOS ACUERDOS DE ACCIÓN CONCERTADA.

Son causas de extinción de los acuerdos de acción concertada las siguientes:

- El acuerdo mutuo de las partes, manifestado con la antelación indicada en el concierto para garantizar la continuidad del servicio y siempre que no existan razones de interés público que lo impidan.
- Según lo fijado en el Anexo IV de Penalidades, el incumplimiento muy grave de las obligaciones derivadas del concierto, previo requerimiento para exigir el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto. En todo caso se consideran incumplimientos muy graves por parte de la entidad:
  - 1º La reiteración o reincidencia de incumplimientos graves.
  - 2º El incumplimiento de las obligaciones consideradas esenciales en el acuerdo de acción concertada.
  - 3º El incumplimiento de las condiciones laborales del personal de la entidad afecto a la prestación del servicio.
  - 4º La suspensión de la ejecución del servicio sin autorización expresa del Ayuntamiento de Zaragoza.

A efectos de la determinación del posible incumplimiento por parte de la entidad concertada, el órgano competente del Ayuntamiento de Zaragoza, de oficio, abrirá un expediente informativo ante cualquier queja o denuncia.

- El vencimiento del plazo de duración del concierto, salvo que se acuerde explícitamente su prórroga o renovación.
- La extinción de la persona jurídica a la que corresponda la titularidad, salvo que la organización y el patrimonio pasen a ser de titularidad de otra persona jurídica que cumpla los requisitos establecidos en estas Bases, como entidad de titularidad privada de iniciativa social acreditada, y asuma en su integridad las obligaciones correspondientes al concierto.
- La revocación de la acreditación, homologación o autorización administrativa de la entidad concertada.
- El cese voluntario, debidamente autorizado, de la entidad concertada en la prestación del servicio.
- La inviabilidad económica del titular del concierto, constatada por los informes de auditoría que se soliciten.
- La negativa a atender a las personas usuarias derivadas por el Ayuntamiento de Zaragoza o a la prestación de servicios autorizados por este.
- La solicitud de abono a las personas usuarias de servicios o prestaciones complementarias cuando no hayan sido autorizadas por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- La infracción de las limitaciones a la contratación o cesión de servicios concertados.
- La reversión de la prestación de los servicios concertados a la gestión directa, con medios públicos, de tales servicios o la supresión del servicio por falta continuada de demanda del servicio o la desaparición de las necesidades que los justifican.
- El incumplimiento de la obligación de la entidad concertada de respetar el carácter confidencial respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del concierto y de los que tengan conocimiento con ocasión del mismo.
- El incumplimiento de la obligación de la entidad concertada de mantener durante la vigencia del concierto un seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados.
- Las reiteradas deficiencias en la ejecución del concierto, salvo en caso de fuerza mayor.
- El incumplimiento o pérdida de algunos de los requisitos establecidos en las presentes Bases.
- Incumplir las normas de carácter obligatorio a que han de sujetarse los prestadores de servicios sociales y las obligaciones en materia de seguridad e instalaciones, en su caso.

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

- El incumplimiento de las obligaciones esenciales del concierto señaladas en el apartado 20.2 de estas Bases.
- El incumplimiento por parte de la entidad concertada de la obligación de abonar los salarios a sus trabajadores, así como no encontrarse al corriente de las obligaciones tributarias del Estado, con el Ayuntamiento de Zaragoza, con la Comunidad Autónoma de Aragón y con la Seguridad Social en cualquier momento de la ejecución del concierto.
- El resto de causas que prevea la normativa sectorial y que se incorporen en el propio concierto.

Una vez declarada la extinción del concierto, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio y que los derechos de las personas receptoras de los mismos no se vean perjudicados.

No obstante, cuando el acuerdo de acción concertada se extinga con anterioridad a su plazo de vencimiento por causas imputables a la entidad concertante y no resulte posible su renovación, a fin de garantizar la continuidad de su ejecución, podrá formalizarse con la siguiente entidad que resultó con mejor puntuación en el procedimiento seguido para la formalización.

La extinción de la acción concertada no consolidará, en ningún caso, al personal laboral adscrito al servicio concertado como personal de la Administración que concierta el servicio.

### **32. CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Las entidades con acuerdos de acción concertada, respecto de la información relativa a las actividades directamente relacionadas con la actividad concertada, deberán regirse en su actuación por el principio de transparencia, siéndoles de aplicación las obligaciones previstas en el Título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, tanto en materia de publicidad activa como del derecho a acceso a la información pública.

Asimismo, deberán suministrar al Servicio gestor, previo requerimiento y en un plazo de quince días desde la formalización del concierto, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el Título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad pública y Participación Ciudadana de Aragón. Una vez transcurrido el plazo sin que el mismo hubiera sido atendido, el Servicio gestor podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

### **33. RÉGIMEN JURÍDICO.**

El presente acuerdo de acción concertada se regirá por las disposiciones establecidas en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y en la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

Asimismo será de aplicación al presente acuerdo de acción concertada la siguiente normativa:

- Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- Catálogo de Servicios Sociales, aprobado por el Gobierno de Zaragoza 11/03/22.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos

- personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.
  - Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad pública y Participación Ciudadana de Aragón.
  - Ordenanza de la ciudad de Zaragoza sobre Prestaciones Sociales Domiciliarias con fecha de publicación en BOPZ 19 diciembre de 2009.
  - 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.

El desconocimiento de las cláusulas del concierto en cualquiera de sus términos, de los demás documentos que forman parte y de las instrucciones o de la normativa que resulte de aplicación en la ejecución de la cosa pactada, no exime a la entidad concertada de la obligación de cumplirlas y su correspondiente responsabilidad.

En caso de dudas o lagunas, para lo no previsto en la citada Ley 11/2016, de 15 de diciembre ni en la Orden CDS/124/2021, así como en las condiciones establecidas en el acuerdo de acción concertada en aplicación de las mismas, se estará a las reglas y principios de la legislación sobre contratos del sector público, compatibles con esta modalidad de gestión.

#### **34- LENGUAJE NO SEXISTA.**

De conformidad con el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en estas Bases y Anexos referidas a titulares, nombres, profesiones, miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino

#### **35. INCOMPATIBILIDADES.**

El presente acuerdo de acción concertada es incompatible con cualquier subvención o ayuda económica de cualquier Administración Pública para la financiación de los servicios que constituyen el objeto del concierto.

#### **36. JURISDICCIÓN COMPETENTE.**

La jurisdicción Contencioso-Administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este acuerdo de acción concertada y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.

I.C. de Zaragoza, a 27 de abril de 2023.

EL JEFE DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Fdo.: Francisco José Rivas Gorostiaga

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

**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.



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

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.

### **Ciáusula 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.

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

- 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:

- **Invasado:** 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.

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

- **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 recepcionarlo. 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).

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

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 Geriátrica 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.



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

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.

### **Ciáusula 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

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

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.

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

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

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

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.



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

- 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.

#### **Ciáusula 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 Isotermo 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

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

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

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

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 currículum, 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

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

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



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

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](mailto: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.

#### **Ciáusula 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.