

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA, CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA Y CONSORCIO HOSPITAL PROVINCIAL DE CASTELLÓN

EXPEDIENTE NÚM: 11/2020

PPTP Alimentación pacientes 1

Contenido

1	OBJETO.....	5
1.1	Objeto del contrato.....	5
1.2	Contenido.....	6
2	SERVICIO INTEGRAL DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES	6
2.1	Condiciones generales de prestación del servicio.....	6
2.2	Medios materiales.....	9
2.2.1	Locales, instalaciones, maquinaria y mobiliario.....	9
2.2.2	Enseres, menaje, carros de transporte y bandejas.....	11
2.3	Contenido del servicio.....	11
2.3.1	Plan de prestación del servicio.....	11
2.3.2	Horario de prestación del servicio.....	12
2.3.3	Identificación de las bandejas	12
2.4	Organización y planificación de las dietas.....	13
2.4.1	La pensión alimenticia.....	13
2.4.2	Libro de menú y dietas.....	13
2.4.3	Dieta basal o normal.....	14
2.4.4	“Refuerzos especiales” de la dieta.....	15
2.4.5	Dietas terapéuticas.....	16
2.4.6	Dietas especiales	17
2.4.7	Menús extraordinarios	17
2.4.8	Suplementos de dieta o extra	17
2.5	Organización de los procesos de producción, emplatado y distribución.....	17
2.5.1	Organización del aprovisionamiento.....	17
2.5.2	Organización de la cocina.....	19
2.5.3	El transporte.....	20
2.5.4	El emplatado.....	20
2.5.5	La distribución de las comidas.....	20
2.6	Higiene, limpieza y trazabilidad (Sistema de autocontrol basado en el APPCC).....	20
2.6.1	Prescripciones generales (Prerrequisitos de higiene y trazabilidad)	20
2.6.2	Gestión de residuos.....	22
2.6.3	Eliminación de basuras.....	22
2.6.4	Control de plagas.....	23
2.6.5	Control de la calidad del agua	23
2.6.6	Plan de mantenimiento	23
2.6.7	Control de trazabilidad	23
2.7	Inspección y Control	23
2.7.1	Sistema de autocontrol	23
2.7.2	Análisis Bacteriológicos y control higiénico sanitario	24
2.7.3	Comidas testigo	24
2.8	Plan de calidad	25
2.9	El personal de la empresa adjudicataria.....	25
2.9.1	Dimensión de la plantilla.....	25
2.9.2	Contratación del personal.....	25
2.9.3	Uniformidad.....	26

2.9.4	Formación.....	26
2.9.5	Otras prescripciones en materia de personal.	26
2.10	Sistemas de control e inspección del servicio.	27
2.11	Modificaciones en la organización del servicio.....	28
2.11.1	Modificaciones de la empresa adjudicataria.....	28
2.11.2	Suspensión o alteración grave del servicio	28
2.11.3	Plan de contingencias.....	28
2.12	Especificaciones técnicas de los productos.....	29
2.12.1	Especificaciones para carne de ganado vacuno y porcino	29
2.12.2	Especificaciones para carne de aves	29
2.12.3	Especificaciones para carne de ganado ovino.....	29
2.12.4	Especificaciones para frutas y verduras	29
2.12.5	Especificaciones para pescados.....	30
2.12.6	Especificaciones para productos lácteos.....	30
2.12.7	Especificaciones para productos ecológicos.	30
2.13	Instalaciones y equipos existentes.....	30
2.13.1	Instalaciones.....	30
2.13.2	Equipamiento	31
3	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	31
3.1	Obligaciones generales respecto a la dirección, gestión y control del servicio objeto del contrato.....	31
3.2	Obligaciones generales de la empresa contratista en el área de recursos humanos.	32
3.2.1	Obligaciones respecto a la cualificación del personal.....	32
3.2.2	Obligaciones relativas a la adecuada dimensión de la plantilla	33
3.2.3	Obligaciones de Formación Continuada.....	33
3.2.4	Obligaciones de Uniformidad.....	34
3.2.5	Obligaciones respecto al derecho de huelga	34
3.3	Prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo	34
3.4	Acreditación de la calidad	35
3.4.1	Medición satisfacción usuario	36
3.5	Gestión medioambiental.....	39
3.6	Eficiencia energética y desarrollo sostenible	39
3.7	Sistemas de Información (S.I.).....	39
3.8	Seguridad Alimentaria	40
3.9	Seguridad de la Información	40
4	DOCUMENTACION TÉCNICA EXIGIDA AL CONTRATISTA.	41
4.1.1	Documentación general:	41
4.1.2	Documentación específica.....	41
5	NORMATIVA.....	42
6	EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	42
6.1	Unidad Técnica de Control	42
6.2	Programa de Evaluación y Control	42
6.3	Puesta en marcha del sistema.....	43

ANEXOS

ANEXO 1	PROGRAMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL
ANEXO 2	MENUS QUINCENALES (MENÚ TIPO)
ANEXO 3	FICHAS TÉCNICAS
ANEXO 4	TABLA SUPLEMENTO DE DIETA O EXTRAS
ANEXO 5	NORMATIVA
ANEXO 6	PERSONAL ESTATUTARIO COCINAS
ANEXO 7	APLICACIONES DE GESTIÓN DE PACIENTES. INTEGRACIÓN
ANEXO 8	INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO
ANEXO 9	PENSIONES ESTIMADAS
ANEXO 10	CALENDARIO DE FRUTAS Y HORTALIZAS FRESCAS DE TEMPORADA
ANEXO 11	SELLOS DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS
ANEXO 12	CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE DIETAS
ANEXO 13	CORRESPONDENCIA DIETAS PARA FACTURACIÓN
ANEXO 14	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1 OBJETO.

1.1 Objeto del contrato.

Es objeto del contrato la gestión integral del Servicio de Alimentación de pacientes que garantice su adecuada alimentación con arreglo a criterios de seguridad alimentaria y una alimentación saludable y sostenible.

El servicio incluye, sin carácter de exclusividad, las siguientes fases:

- Adquisición y suministro de materias primas y de los productos necesarios para la prestación del servicio a las líneas de producción.
- Control de calidad de los productos adquiridos a la recepción de la mercancía en cocina
- Almacenamiento de todos los productos, perecederos o no, en condiciones de seguridad e higiene.
- Producción de las comidas.
- Transporte hasta el centro sanitario en caso de ser necesario
- Regeneración en el centro sanitario en caso de haberse utilizado línea fría.
- Emplatado en bandejas individuales.
- Transporte de las bandejas con carros desde las cocinas hasta la puerta de las habitaciones de los pacientes u otras zonas donde se deba prestar el servicio.
- Recogida y traslado a cocinas de los carros con las bandejas vacías a la finalización del horario establecido en plantas.
- Lavado de las bandejas, utensilios y todo el material incluido para la prestación del servicio.
- Mantenimiento integral de las instalaciones, equipos, maquinaria, utensilios, local, etc., necesarios para la prestación del servicio.
- Implantación de un sistema de gestión de dietas e integración con los sistemas de información del centro.

La empresa contratista prestará el servicio en los centros de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública siguientes:

LOTE	Departamento de Salud / HACLE
1	Hospital de Vinaroz
2	Hospital General de Castellón
	HACLE La Magdalena
3	Hospital de La Plana
4	Hospital Sagunto
	CSI Segorbe
5	Hospital Clínico
	Hospital La Malvarrosa
6	Hospital Arnau de Vilanova
	Hospital de Liria
	HACLE Doctor Moliner
7	Hospital La Fe
	C.S. Miguel Servet
	Hospital de Requena
8	Hospital Doctor Peset
	HACLE Padre Jofré

9	Hospital de Gandía
	HACLE La Pedrera
10	Hospital de La Ribera
11	Hospital de Xàtiva
	Hospital de Ontinyent
12	Hospital de Alcoi
13	Alicante Hospital General
14	Hospital de San Juan
	HACLE San Vicente del Raspeig
15	Hospital de Elda
	C.S.I. Villena
16	Hospital de Elx
17	Hospital de Orihuela
18	Hospital Marina Baixa
19	Consortio Hospitalario Provincial de Castellón
20	Consortio Hospital General de Valencia

Para ello la empresa podrá utilizar las instalaciones y recursos disponibles en los centros de los lotes de los que sea adjudicatario, o en su caso proponer el lugar de producción de la comida que con su sistema de gestión pueda resultar más ventajoso para la adecuada prestación del servicio. Este servicio se prestará en los términos que se establecen en los siguientes apartados de este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

1.2 Contenido.

Este Pliego recoge las obligaciones generales de la empresa adjudicataria que forman parte del objeto de este contrato para cada uno de los lotes establecidos.

2 SERVICIO INTEGRAL DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES

2.1 Condiciones generales de prestación del servicio.

La empresa adjudicataria cumplirá con las siguientes obligaciones:

Materias primas: será el responsable de la adquisición y suministro de todos los productos necesarios para la prestación del servicio a las líneas de producción, de conformidad con las especificaciones técnicas que se incluyen dentro de las presentes prescripciones y con observancia estricta a las actuales exigencias legales y cuantas se promulguen durante el tiempo de prestación del servicio, especialmente las de contenido higiénico. (Normas 1 y 2 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Los productos o materias primas que se procesen no habrán sido sometidos, en su producción, a transformación genética.

Las frutas y hortalizas adquiridas serán en su mayoría productos frescos de temporada. Se incorporará el suministro de productos ecológicos, entendiéndose como tales únicamente aquellos que dispongan de la correspondiente certificación por los organismos competentes.

Almacenamiento: se establece la necesidad que todos los productos estén debidamente almacenados, tanto los no perecederos, como los perecederos, en cámaras diferentes, según tipos de productos, e igualmente, tanto si son en frío negativo como si son en frío positivo. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Preparaciones: las zonas de preparación de los distintos productos, que serán distintas según las familias, se encontrarán en zonas de acceso directo a cámaras, así como en salida hacia las zonas de condimentación, salvando el circuito único, dotadas de los equipos pertinentes según el área de que se trate y con cobertura de frío, así como aisladas entre sí y del resto de las zonas o áreas. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Instalaciones: Las instalaciones relacionadas con la prestación del servicio deberán conservarse en perfecto estado de funcionamiento durante el periodo de duración de contrato, siendo la empresa la responsable de su adecuado mantenimiento.

Condimentación: Tendrá la responsabilidad de la condimentación de los distintos platos que habrá de suministrar según la demanda solicitada, conforme al protocolo de dietas establecido. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Producción: La producción se debe realizar en línea caliente en la cocina ubicada en el Centro Sanitario del lote adjudicado, en varios o en cocina externa, en cuyo caso se incluirá el transporte hasta los respectivos centros sanitarios, para su emplatado en caliente. (Normas 1 y 3 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego). En cualquier caso, no está prevista en el presente pliego la realización de inversión alguna para la adaptación de las cocinas a sistemas distintos de los utilizados actualmente.

Teniendo en cuenta posibles fallos de suministro y otros incidentes, se dispondrá en el propio centro de una reserva de productos, listos para garantizar la pensión alimenticia de al menos 2 días, pudiendo a su vez estos productos ser utilizados rotatoriamente.

La regeneración adecuada de los alimentos cocinados cuando la fase de producción se realice en línea fría, previa al emplatado en caliente. Esta operación se realizará una sola vez sobre los alimentos, de forma rápida (máximo 30 minutos), y alcanzando en el centro del producto una temperatura entre 65°C y 75°C. (Norma 3 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Observancia estricta en cuanto a la cadena de frío para que no sea rota en ningún momento, así como el cumplimiento de la normativa de no ruptura de la cadena hasta la regeneración de los productos. (Normas 1 y 3 del Anexo 5 de este pliego).

Emplatado en cada centro de las comidas en bandejas individuales, que serán controladas al finalizar la cinta de emplatado por personal de Nutrición. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Transporte de carros.- El transporte de los carros de comida de los pacientes se realizará por el personal del servicio de alimentación de pacientes: desayuno, almuerzo, merienda y cena, así como, en su caso, de los refuerzos especiales. Igualmente, la retirada posterior de bandejas y/o carros también se realizará por el personal del servicio de alimentación de pacientes. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Reparto de bandejas.- El personal de la empresa, deberá acompañar al personal sanitario del servicio o planta a quien le entregará cada una de las bandejas. Será el personal sanitario quien deba realizar tanto la entrega como la retirada de las bandejas a los pacientes.

Lavado: La empresa adjudicataria es la única responsable de ejecutar el lavado tanto de los carros como de la vajilla, menaje, cubiertos y bandejas utilizados en el servicio de alimentación de pacientes. Con el fin de evitar la proliferación bacteriana y que estos elementos se conviertan en fuente de contaminación, una vez terminado el horario de cada comida, la empresa se encargará de que todo el material reutilizable llegue a la zona de lavado en el menor tiempo posible, especialmente por los almidones, para que no tengan tiempo de adherirse a la superficie por desecación de los mismos (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Plan de dietas: En el **Anexo 2 Menús Quincenales** y en el **Anexo 3 Fichas Técnicas** se recogen unos menús tipo, así como sus fichas técnicas, que tienen consideración de mínimos, o lo que es lo mismo, no se aceptarán menús con gramajes, variedad y calidad de productos inferior a los mínimos establecidos en dichos menús. Dichos menús, adaptados a las tradiciones culinarias de cada zona, podrán tomarse como base por la empresa adjudicataria para la elaboración del protocolo de dietas. En todo caso se deberá garantizar la oferta de menús saludables que tendrán como base la **dieta mediterránea**, de acuerdo con el Decreto 84/2018, de fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros de la Generalitat.

Para la elaboración de los menús se atenderá principalmente a lo establecido en el **Anexo 12 de Clasificación y Descripción de dietas** donde se realiza una clasificación de las posibles dietas a elaborar, así como, una descripción detallada de las mismas y un ejemplo de menú para cada una de ellas.

El protocolo de dietas, deberá adaptarse periódicamente, de modo que cubra las necesidades del servicio según las directrices que emanen de la Administración Sanitaria. Las modificaciones introducidas en el protocolo de dietas, deberán tener una autorización previa por los responsables del Servicio. Antes de su autorización definitiva cualquier modificación introducida en el protocolo de dietas, deberán someterse a un periodo de prueba.

En la elaboración de los distintos platos no se emplearán productos que estén en contradicción con las dietas aprobadas por la Administración Sanitaria.

En las comidas principales, almuerzo y cena, la empresa deberá ofertar a todos los pacientes la elección entre **dos menús diferentes**, que se acordarán con la dirección del centro. En el caso que así lo solicite la dirección del centro, para pediatría y pacientes oncológicos, la elección se realizará entre **tres menús diferentes**. Se prestará especial atención a la variedad ofertada para las dietas contempladas en el punto 2.4.5.

La empresa, en coordinació con la direcció del centro, será la responsable de todas las gestiones asociadas a la elección de menú, debiendo proporcionar los medios técnicos necesarios, incluyendo hardware y software requerido, para que el paciente pueda realizar esta elección de menú de una manera automática, debiendo asumir los costes de dicha implantación.

El cumplimiento del condicionado de este apartado de Plan de dietas tendrá la consideración de condición esencial del contrato.

Plan de higiene: La empresa adjudicataria habrá de confeccionar el correspondiente Plan de higiene con respecto a todo el proceso. (**Plan de análisis de peligros y puntos de control crítico o Plan APPCC**).

Control de calidad: La empresa adjudicataria presentará el Plan de control de la calidad que se fija en las Especificaciones Técnicas del presente apartado.

Protocolo de actuación bromatológica: Protocolo de tratamiento de los alimentos que será presentado por la empresa adjudicataria para su seguimiento.

Personal. El adjudicatario asumirá el coste del personal que sea necesario aportar para garantizar la prestación del servicio en las condiciones exigidas en este pliego.

Menaje. El adjudicatario asumirá el coste de la adquisición de artículos de menaje necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio. Se tendrá en cuenta las características del material en contacto con los alimentos (Norma 1 y 13 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Mantenimiento integral. El adjudicatario asume la obligación de realizar el mantenimiento integral de instalaciones, equipos, maquinaria, utensilios, etc. necesarios para la prestación del servicio. La empresa se hará cargo de todas las instalaciones que afecten al servicio de cocina con los límites indicados en el punto 2.2.

Consumos energéticos y otros. La empresa realizará un consumo responsable de todos los suministros que la administración pone a su disposición.

Adquisición de maquinaria y equipamiento. La empresa adquirirá la maquinaria y equipamiento que sean necesarios para prestar el servicio según la organización propuesta y los inventarios publicados en estos pliegos.

Software y hardware de gestión. El adjudicatario cumplirá con todo lo requerido en pliegos en lo relativo a software y hardware necesarios para la gestión del contrato.

2.2 Medios materiales.

2.2.1 Locales, instalaciones, maquinaria y mobiliario.

. Propiedad

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública pondrá a disposición de la empresa contratista los locales, maquinaria y mobiliario que se relacionan en el **Anexo 8 Inventario de equipamiento** del presente pliego, sin que la contratista adquiera derecho alguno sobre los mismos salvo el de su uso durante el período de vigencia del contrato.

. Mantenimiento y reposición

El contratista deberá velar por el perfecto estado de conservación y funcionamiento de todos los medios que se le proporcionan, y los que aporte en toda la duración del contrato, obligándose a reponer los extraviados durante la prestación del servicio por un uso negligente o descuidado, mediando para ello informe justificativo del centro.

El mantenimiento preventivo, técnico legal y la conducción de las instalaciones y maquinarias específicas y exclusivas para la prestación del servicio, así como de aquellas que para su mantenimiento sea imprescindible entrar en el recinto de cocina, corresponderán a cargo del contratista, que asumirá todos los costes que de ello se deriven durante el desarrollo del presente contrato, incluidos los que deban realizar por contratación de servicios técnicos especializados o de fabricante.

El mantenimiento correctivo, con el mismo ámbito que el párrafo anterior, deberá ser igualmente asumido a su cargo, quedando incluidos toda la mano de obra, desplazamientos, dietas, elementos auxiliares, así como cualquier otro tipo de gasto distinto de los repuestos estarán incluidos en el precio del contrato, con independencia de cómo se ha suministrado el repuesto necesario. En concepto de repuestos asumirá hasta un importe máximo equivalente al **3%** del importe de adjudicación. En el caso de que se superase el importe del 3% en concepto de repuestos, estos quedan fuera del alcance del contrato y deberán ser adquiridos por la Administración.

El coste de los repuestos deberá justificarse mediante la presentación de la factura de compra por la empresa. Sobre dicho coste no se imputarán cargos adicionales como gastos generales, beneficio industrial u otros conceptos. Cuando el coste unitario de cada repuesto supere los 300 € sin IVA, el responsable del servicio de alimentación de pacientes del centro sanitario deberá dar el visto bueno, solicitando los justificantes que estime oportunos.

Cualquier justificación del importe con cargo al porcentaje establecido para repuestos por mantenimiento correctivo deberá ser presentada desglosada del resto de mantenimientos, de forma que quede claramente diferenciada. El adjudicatario deberá mantener permanentemente actualizado el registro de todos los repuestos empleados así como su coste.

El Servicio de Ingeniería del centro será informado por el contratista de las actuaciones que tengan que ver con el mantenimiento y reposición de la maquinaria, equipamiento, instalaciones y mobiliario existente para la prestación del servicio. Deberá dejarse constancia en la herramienta de gestión que determine la Administración de todos los trabajos realizados en el ámbito del presente pliego.

. Utilización de las instalaciones.

Los locales, instalaciones, maquinarias y mobiliario sólo podrán ser destinados a la prestación del servicio contratado, sin que, en ningún caso, la adjudicataria pueda desarrollar otras actividades o atender los requerimientos del personal u otros centros ajenos a la actividad de la Conselleria de

Sanitat Universal i Salut Pública o suministrar alimentos a pacientes o terceros que no sean solicitados o autorizadas conforme a lo dispuesto en el presente pliego.

. Suministro de agua y energía.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública realizará el suministro de agua, gas, electricidad y teléfono en los locales de su titularidad puestos a disposición para la prestación del servicio, obligándose la empresa adjudicataria a realizar un consumo responsable. La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública incluye en sus competencias la vigilancia sanitaria del agua de consumo humano, ateniéndose a la normativa vigente, realizando para ello las inspecciones, controles y requerimientos correspondientes a la gestora responsable del contrato (Norma 12 del **Anexo 5 Normativa**).

2.2.2 Enseres, menaje, carros de transporte y bandejas.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, al inicio del servicio, levantará un acta de inventario y estado de los enseres y menaje que se ponen a disposición de la adjudicataria para su uso de forma exclusiva en prestación del servicio contratado.

La dotación y la reposición de vajilla, cristalería, menaje, bandejas, bandejas isotérmicas, lencería y material desechables necesario para la prestación del servicio será por cuenta de la empresa adjudicataria.

Los carros de transporte tendrán la consideración de maquinaria, a los efectos descritos en el apartado pertinente, y deberán mantenerse en las condiciones de calidad suficiente para que puedan asegurar una prestación del servicio excelente

La Administración sanitaria facilitará, al inicio del contrato el inventario inicial de material fungible que pone a disposición de la empresa adjudicataria para la prestación del servicio. Cuando finalice el contrato la empresa adjudicataria devolverá a la administración un material fungible equivalente al inventario inicial en número, calidad y perfecto estado de uso; en caso contrario se descontará su valoración total o parcial de los abonos pendientes a la empresa adjudicataria o de la correspondiente garantía.

La empresa adjudicataria aportará todos los materiales de un solo uso necesarios para prestar el servicio de alimentación de pacientes. Para su fomento, se valorará la reducción del uso de plástico de un solo uso mediante la utilización de materiales alternativos, utensilios reutilizables y medidas tendentes a la eliminación de elementos de plástico de un solo uso, de acuerdo con las previsiones y directrices establecidas en el Decreto 55/2.019, de 5 de abril, del Consell, por el que se aprueba la revisión del Plan integral de residuos de la Comunitat Valenciana.

2.3 Contenido del servicio

2.3.1 Plan de prestación del servicio

La empresa adjudicataria presentará a la Administración sanitaria, previo al inicio de la prestación del servicio, una propuesta de “Plan de Prestación del Servicio de Alimentación” con el alcance suficiente para garantizar el cumplimiento de la prestación con los niveles de este PPTP y la oferta presentada.

El Plan de prestación del servicio contendrá:

- Organización del servicio.
- Oficios, funciones y dotación de personal.
- Organización y clasificación de las dietas.
- Fichas técnicas de platos.
- Metodología y técnicas de actuación.
- Fichas técnicas de alimentos.
- Proveedores.

El “Plan de Prestación del Servicio de Alimentación” deberá ser autorizado por los responsables del servicio de la Administración distintos centros. Éste, así como las ulteriores revisiones que se aprueben, será de obligado cumplimiento por la adjudicataria.

2.3.2 Horario de prestación del servicio

Sin perjuicio de los pacientes con necesidades dietéticas especiales y de las variaciones que acuerde ulteriormente la Gerencia de cada Departamento, la empresa adjudicataria realizará la distribución de las comidas dentro del siguiente horario:

	Desayuno	Almuerzo	Merienda	Cena
Inicio de Entrega	8:15	12:30	16:30	20:15
Inicio de Retirada	9:00	13:30	17:15	21:15

Asimismo, se deberán ofrecer comidas en los siguientes casos:

- a) Pacientes hospitalizados que sean ingresados fuera de los horarios de comida programados, o que durante dichos horarios de comida se encuentren recibiendo tratamiento.
- b) Pacientes en urgencias o en otras áreas que determine la Gerencia del Departamento de Salud correspondiente.

Si una solicitud de este tipo se cursa durante el horario de solicitud establecido, la comida deberá suministrarse del modo habitual. Si la petición se realiza fuera de dicho horario, se deberá proporcionar un refrigerio, asegurándose que ningún paciente subsista un día entero únicamente con esta clase de alimentación.

2.3.3 Identificación de las bandejas

La empresa adjudicataria identificará las bandejas de servicio mediante etiquetas impresas que contendrán la siguiente información:

- Nombre y SIP del paciente,
- Número de habitación,
- Tipo de dieta y composición,
- Servicio y fecha (Normas 4 y 2 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego en cuanto al control de la trazabilidad de los alimentos que se sirven a los pacientes).

El etiquetado contemplará la inclusión de un Código BIDÍ / QR o propuesta alternativa equivalente o superior para la que el paciente pueda evaluar mediante una encuesta el grado de satisfacción del servicio de alimentación de pacientes. Este etiquetado estará incluido según lo previsto en el apartado **2.8. Plan de calidad** y con las prescripciones del apartado **3.4. Acreditación de la calidad**.

Las etiquetas deberán tener las características técnicas mínimas para que puedan volver a las cocinas en condiciones óptimas de lectura.

2.4 Organización y planificación de las dietas.

La empresa adjudicataria gestionará y planificará los menús de la dietas básicas, las terapéuticas, las especiales, los menús extraordinarios y los “refuerzos especiales”, de acuerdo con las características del centro, las patologías de los pacientes y las costumbres gastronómicas y culturales de la zona, observando en todo caso las prescripciones médicas y especificaciones técnicas contenidas en el presente pliego, con el fin de conseguir una dieta completa, equilibrada, terapéutica y variada.

2.4.1 La pensión alimenticia

La pensión alimenticia se compone de cuatro comidas diarias: desayuno, almuerzo, merienda y cena, que se formarán tomando como base los menús y platos relacionados en los **Anexos 2 Menús quincenales** y **3 Fichas Técnicas** del presente pliego y principalmente atendiendo a lo descrito en el **Anexo 12 de Clasificación y descripción de dietas**, donde se realiza una clasificación de las posibles dietas a elaborar, así como, una descripción detallada de las mismas y un ejemplo de menú para cada una de ellas.

Por otra parte en el **Anexo 13 de Correspondencia dietas para facturación** se detalla de cada una de las dietas posibles existentes en el Anexo 12, la correspondencia con cada una de las 4 dietas facturables, que son:

- Dieta Basal
- Dieta de Tránsito/Semisólida
- Dieta Líquida
- Dieta Hídrica

Los “refuerzos especiales” de la dieta, correspondientes al apartado 2.4.4., se consideran como parte integrante de la pensión alimenticia, por tanto su coste deberá ser asumido por el adjudicatario.

2.4.2 Libro de menús y dietas

Sin perjuicio de la competencia de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública para establecer los menús y dietas alimenticias, las empresas licitadoras validarán ante la administración el “Libro de Menús y Dietas” que define la duración y rotación concreta del ciclo del menú de la dieta basal y de las terapéuticas, los grupos de alimentos y gramajes básicos, con arreglo a las mejoras que ofrezcan y a los criterios que a continuación se indican:

Aporte energético.

Equilibrio adecuado entre los nutrientes energéticos (proteínas, lípidos e hidratos de carbono). En cualquier caso, se considerará el *Decreto 84/2018, de 15 de junio, del Consell, de fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros de la Generalitat*, para la determinación del aporte energético y de los macro y micronutrientes.

Vitaminas y sales minerales.

Aportación asegurada de vitaminas y sales minerales, de acuerdo a las recomendaciones de ingesta diaria recomendada IDR, publicadas por organismos oficiales.

Alimentos fundamentales.

Frecuencia y alternancia en el consumo correcto de los alimentos fundamentales tales como carnes, pescados, huevos, legumbres, patatas, verduras, frutas, arroz, pastas, pan, azúcar, leche, etc.

Presentación de los menús.

Los menús se presentarán al paciente en su bandeja correspondiente debidamente emplatados y en las condiciones que se determinen previamente para cada enfermo. Cada bandeja deberá ir correctamente identificada. Incorporar la información relacionada con la presencia de alérgenos (Norma 4 del **Anexo 5 Normativa**).

2.4.3 Dieta basal o normal

La dieta basal es la requerida por pacientes que no tienen necesidad de seguir unas pautas alimentarias fuera de las normales y cuyo valor calórico varía entre las 2.500 y 3.000 kilocalorías.

Su planificación se ajustará a las siguientes reglas:

- Para todas las dietas, los menús se confeccionarán con periodicidad bisemanal y atendiendo a la época del año (menú de verano y menú de invierno). En los hospitales de crónicos y larga estancia (HACLES) los menús se confeccionarán con periodicidad trisemanal.
- Los platos se adaptarán a la gastronomía de la zona, que agradan a la mayoría de los pacientes ingresados, en base a las experiencias previas.
- Los menús se confeccionarán con alimentos no procesados o mínimamente procesados, dando importancia a la cocina tradicional, casera, de calidad y de proximidad. Esto significa que las sopas, cremas, etc. deberán ser de elaboración propia evitando siempre el uso de platos preelaborados.
- El menú de los servicios de comida y cena estarán compuestos por un primer plato, un segundo plato y postre.
- Existirán cuatro variantes:
 - o Con sal
 - o Sin sal
 - o Sin azúcares solubles
 - o Sin sal ni azúcares solubles.
- Dentro de las variables de menús, se habrán de contemplar los destinados a la población infantil o niños.
- Se suministrará diariamente un litro de agua.
- Respecto de las diferentes ingestas:
 - Los **desayunos** deben estar compuestos por:
 - o Lácteos: variar entre vaso de leche, yogur o queso. Se deberá disponer de productos sin lactosa para determinadas patologías así como variedades vegetales para las dietas vegetarianas o sin carne

- Cereales: pan y pan integral, galletas con bajo contenido en azúcares y opciones con fibra, cereales del desayuno. Poder ofrecer, para el pan, fiambre o tomate. Para ocasiones especiales, se puede ofrecer bollería casera, enriquecida con frutos secos o vegetales (como torta dulce rebajando la porción de azúcar con zanahoria)
- Frutas: Incluir mayor variedad de las mismas, especialmente en verano, como uvas, cerezas, fresas, melocotones, albaricoques, macedonias, etc. En invierno, se puede variar con las desecadas, como frutos del bosque, papaya, etc. Eventualmente, zumo de fruta, siempre de elección el natural, y limitar los industriales, que en cualquier caso siempre serán sin azúcares añadidos.
- Las **comidas**, atendiendo a la distribución del “plato de Harvard” o “plato de alimentación saludable” y siempre empleando técnicas culinarias saludables (hervido, asado, plancha, vapor) estarán compuestas por:
 - Grupo hidratos de carbono: cereales (arroz, pastas, quinoa, maíz), patatas, legumbres...
 - Verduras: como guarnición o ensaladas. Las guarniciones deberían estar compuestas de al menos 3 verduras diferentes, y las ensaladas variar las lechugas (espinaca, acelga, reclusa, canónigo, hoja de roble, además de la iceberg)
 - Proteínas: carne (prevalencia de carnes blancas sobre rojas), pescado (tanto azul como blanco), huevos, soja, etc.
 - Pan: blanco e integral, según tipo de dieta
 - Agua: es importante que se disponga de agua al menos en las comidas principales; debe venir incluida en la bandeja, para asegurar este aporte.
 - Postre: fruta, proporcionando la mayor variedad posible, y atendiendo a los criterios del mencionado *Decreto 84/2018 del Consell de fomento de una alimentación saludable y sostenible*.
- Las **meriendas** deberían aportar los nutrientes necesarios para completar el aporte energético. Se alternará en función de lo que se haya servido en el desayuno así como los postres de las comidas y cenas, pudiendo ser cereales (pan o bocadillos, barritas de cereales, frutos secos, y de vez en cuando galletas o bollería), lácteos y/o frutas.
- Las **cenas** preferentemente estarán compuestas de platos más fáciles de digerir y compensando el resto de ingestas diarias. La composición sería similar a las comidas, pero optando por cocciones más ligeras (vapor, hervido) y respetando las proporciones adecuadas de los grupos de alimentos.

Sin perjuicio de las modificaciones que posteriormente ordene la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, la empresa contratista habrá de observar las cantidades y calidades de los alimentos que componen la dieta basal en los términos contemplados en este pliego y en las mejoras de su oferta técnica.

2.4.4 “Refuerzos especiales” de la dieta.

Tiene la consideración de “refuerzo especial” de la dieta el complemento adicional que precisan ciertos enfermos:

- Pacientes psiquiátricos

- Pacientes pediátricos
- Pacientes oncológicos
- Pacientes diabéticos
- Pacientes mayores de 65 años
- Pacientes ingresados en la unidad hepática
- Pacientes trasplantados
- Pacientes con desnutrición evidente.
- Pacientes en hospital de día
- Pacientes de nefrología
- Pacientes de obstetricia

Dichos refuerzos, formarán parte de su pensión alimenticia y pueden consistir en:

- Un “refuerzo de media mañana o almuerzo”.
- Un “refuerzo de la merienda”.
- Un “refuerzo nocturno” o “resopón”.

Estos refuerzos, y para los pacientes mencionados anteriormente, se prestarán por prescripción según el procedimiento establecido en cada centro, previa solicitud expresa en el historial del paciente. Para el resto de pacientes, se seguirá el mismo procedimiento, pero deberá existir previamente autorización de la dirección económica de los centros.

Los refuerzos especiales de dieta se suministrarán, siempre que sea posible, con los servicios principales especificados; es decir, con el desayuno se suministrará el refuerzo para la media mañana o almuerzo, con la comida el refuerzo para la merienda y con la cena lo correspondiente al resopón.

2.4.5 Dietas terapéuticas

Son aquéllas que requieren pautas alimentarias diferenciadas, prescritas médicamente para contribuir a la curación de una patología concreta. Su planificación se ajustará a las mismas reglas que la dieta basal y al **Anexo 12 de Clasificación y descripción de dietas**, en el que se indican las características y objetivos de cada dieta, menú ejemplo así como alimentos permitidos y a evitar en cada caso.

Quedan incluidas en este apartado las **dietas de tránsito o semisólida**, así como, la **dieta líquida**.

Dietas Hídricas: Tiene la consideración de dieta hídrica la que se basa en el aporte de agua al paciente. La cantidad de agua a considerar en el suministro de la dieta hídrica tendrá como valor de referencia la de 2 litros de agua mineral embotellada. Dicha cantidad será suministrada en una única toma para todo el día o distribuida en cada una de las comidas que componen la dieta del paciente (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

Este valor de referencia de 2 litros está sujeto a modificación, al alza o a la baja, según prescripción médica al paciente en función de su patología y/o de acuerdo con los estándares del Departamento/Centro, sin que suponga en ningún caso un coste adicional para el Centro, dada la naturaleza de esta dieta que consiste exclusivamente en el aporte de agua que necesite el paciente.

2.4.6 Dietas especiales

La empresa adjudicataria se obliga igualmente a confeccionar los menús terapéuticos especiales que sean indicados clínicamente a los pacientes. En caso de reiterada prescripción facultativa, se integrarán en el catálogo general de dietas terapéuticas.

2.4.7 Menús extraordinarios

Se elaborarán y ofrecerán los menús extraordinarios apropiados a las festividades que se celebran en las siguientes fechas establecidas y ajustando las elaboraciones a las tradiciones culinarias de la zona:

- Nochebuena
- Día de Navidad
- Noche Vieja
- Año Nuevo
- Reyes
- Fiesta Patronal local.

2.4.8 Suplementos de dieta o extra

El adjudicatario se compromete a suministrar todas las peticiones extraordinarias que le soliciten las personas expresamente autorizadas por la Dirección de cada Centro. La relación de suplementos de dieta o extras, así como, el precio unitario se detallan en el **Anexo 4 Tabla suplemento de dietas o extras**. Será el Centro Sanitario el que asumirá el coste de los suplementos de dieta o extras.

No se considerarán suplementos de dieta o extras a aquellos que sean necesarios para la alimentación de los pacientes que requieran productos específicos en cualquiera de las ingestas conforme a lo indicado en el apartado 2.4.4. "Refuerzos especiales" de la dieta.

2.5 Organización de los procesos de producción, emplatado y distribución

2.5.1 Organización del aprovisionamiento

La empresa adjudicataria realizará la gestión de compras, recepción, almacenamiento y conservación de los víveres y productos necesarios para la correcta prestación del servicio de alimentación.

- Manual de procedimientos de aprovisionamiento

Todos los procesos relativos a la gestión del aprovisionamiento se documentarán en un manual de procedimientos que se incluirá en el Plan de Gestión del Servicio de Alimentación y en el Plan APPCC.

-Selección de proveedores

La empresa adjudicataria garantizará que los proveedores de los productos a consumir y el material auxiliar posean las correspondientes autorizaciones administrativas y cumplan las prescripciones sanitarias que les sean aplicables. En todo caso, deberán poner, debidamente detallada, la relación de sus proveedores a disposición de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. (Normas 1,2, 4, 5, 6 y 7 del **ANEXO 5** de este pliego).

-Gestión de compras

Los productos adquiridos por la empresa adjudicataria deberán ajustarse a las especificaciones técnicas que se establecen en el Código Alimentario español y las reglamentaciones técnico-sanitarias vigentes.

Las empresas licitadoras aportarán en la oferta técnica la relación completa de los productos que adquirirán para prestar el servicio, indicando las características, tipología y, en su caso, marcas de los mismos. Los productos susceptibles de clasificarse en varios grupos comerciales de calidad habrán de ser de las calidades “extra” o “primera”.

La calidad de los productos alimenticios adquiridos, tendrá consideración de condición esencial del contrato.

El licitador se abastecerá al menos de un 40 % de frutas y hortalizas frescas de temporada, según **ANEXO 10 “Calendario Frutas y Hortalizas Frescas de Temporada”**.

La empresa contratista se comprometerá a suministrar productos ecológicos en un porcentaje de al menos un 3% del total en peso de las compras.

Un producto, para ser denominado ecológico debe haber sido producido según las normas estipuladas por el Reglamento (UE) 2018/848 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y certificado por alguna de los organismos de certificación autorizados, según el sistema de certificación ‘por tercera parte’.

Los registros generados en la gestión del servicio permitirán la acreditación del cumplimiento de lo especificado en este apartado. Para ello, se deberá tener en cuenta el etiquetado y la documentación de los productos (sello y código centro identificador europeo). En el **ANEXO 11 “Sellos de Productos Ecológicos”** figuran los sellos de las diferentes comunidades autónomas, europeo y otros países.

De manera orientativa, la compra de productos ecológicos seguirá la siguiente distribución:

1. Hortalizas, frutas, legumbres y frutos secos 70%.
2. Aceite de oliva 10%.
3. Productos de panadería 7%.
4. Productos de origen animal 4%.
5. Resto de productos 9%.

El contratista tendrá en consideración en la gestión de sus compras la compatibilidad de los productos adquiridos con la elaboración de menús adaptados a las necesidades de la personas con enfermedad **celíaca**.

-Recepción de víveres

Cuando tengan que suministrarse en las instalaciones de los hospitales, la adjudicataria realizará la recepción de los víveres en horario autorizados por la Dirección del centro sanitario.

Los víveres se admitirán únicamente si sus calidades, condiciones y temperaturas del transporte y envases son las adecuadas. (Normas 1,2, 4 y del **Anexo 5** de este pliego).

-Almacenamiento y conservación de víveres

La empresa adjudicataria podrá disponer de los locales y cámaras instaladas de los centros sanitarios para el almacenamiento de los víveres, asumiendo exclusivamente la función de almacenar los víveres de forma adecuada para preservar sus calidades, evitar caducidades y garantizar la correcta conservación de los mismos. (Normas 1, 2, 3 y 4 del **Anexo 5** de este pliego).

2.5.2 Organización de la cocina

2.5.2.1 Prescripciones generales

- Principio de “marcha adelante”

Los procesos productivos del servicio contratado se realizarán en la cocina aplicándose el principio progresión higiénica de los alimentos denominado “marcha adelante”. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5** de este pliego).

-Manual de procedimientos de cocina

La gestión, organización y producción de la cocina se documentará en un manual de procedimientos que se integrará en el “Plan de Prestación del Servicio de Alimentación”.

-Principio de cooperación

La adjudicataria desarrollará con carácter general las actividades incluidas en este aspecto de la prestación del servicio, sin perjuicio del personal propio de la empresa o de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que haya intervenido en su preparación o elaboración.

En cualquier caso, el personal de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública adscrito al Servicio de Hostelería y el de la empresa adjudicataria cumplirán respectivamente las funciones propias de forma coordinada sin perjuicio de que la prestación laboral se realice de forma independiente o de forma conjunta en diferentes o en los mismos turnos de trabajo.

2.5.2.2 La preparación y elaboración de las comidas

Los alimentos se prepararán en el área prevista a tal efecto y en las correspondientes zonas de vegetales, de carnes, de pescados y de platos fríos. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5** de este pliego).

La elaboración se realizará conforme al sistema de línea caliente, permitiendo que el comensal consuma los alimentos inmediatamente después de su elaboración (o regeneración y emplatado). Una vez cocinados o regenerados los alimentos, el tiempo máximo de mantenimiento en caliente será de 1 hora, atendiendo a criterios de calidad organoléptica y, con carácter general, a una temperatura de 65-70°C. (Norma 3 del Anexo 5 de este pliego).

Si la elaboración se realizara conforme al sistema de línea fría, se procederá al tratamiento criogénico seleccionado (sistema de enfriado rápido, que consiga bajar la temperatura del alimento de 65°C a 20°C en 2 horas, y de 20°C a menos de 4°C en 4 horas, para su posterior conservación en cámara), según estándares internacionales y Guía Hosbec de APPCC de higiene alimentaria en alojamientos turísticos, aprobada por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública disponible en el enlace siguiente:

http://www.sp.san.gva.es/biblioteca/publicacion_dgsp.jsp?cod_pub_ran=27789

La regeneración se realizará siempre en las instalaciones del hospital donde se distribuya la comida a los pacientes, para proceder a su emplatado en caliente y posterior distribución, garantizando su consumo a la temperatura de 65- 70°C.

2.5.3 El transporte

El transporte de la comida elaborada que en su caso se requiera, por preparación y elaboración en instalaciones distintas del emplatado, corre a cargo de la empresa adjudicataria, incluido dentro del precio del contrato.

Se realizará cumpliendo estrictas condiciones de higiene y conservación de los alimentos. (Normas 1, 2, 3, 4 y del **Anexo 5** de este pliego).

2.5.4 El emplatado

Este proceso incluye la preparación de las bandejas para todos los servicios de desayuno, almuerzo, merienda y cena y su disposición en los carros de distribución.

Los menús se emplatarán atendiendo a los gramajes indicados, así como a una correcta imagen y presentación de los mismos. Para las unidades pediátricas, se utilizarán preferiblemente moldes con figuras adecuadas a las edades de los niños y menaje de colores, de forma que los platos tengan una presentación más atractiva.

El emplatado se realizará bajo la supervisión de un dietista y de forma centralizada en bandejas individuales que permitan el mantenimiento de las temperaturas adecuadas de los alimentos hasta su presentación al paciente.

Durante este proceso deberán observarse rigurosamente todas las medidas higiénicas que impidan la aparición de infecciones alimentarias o de elementos no adecuados en las bandejas de servicio. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5** de este pliego).

2.5.5 La distribución de las comidas

La empresa adjudicataria realizará el reparto de las comidas en las unidades de hospitalización y otras áreas de los centros sanitarios autorizadas para la alimentación de los pacientes, procediendo posteriormente a la recogida de las bandejas y vajilla, según lo detallado en el punto 2.1 "Reparto de bandejas".

2.6 Higiene, limpieza y trazabilidad (Sistema de autocontrol basado en el APPCC)

2.6.1 Prescripciones generales (Prerrequisitos de higiene y trazabilidad)

La empresa adjudicataria ha de asegurar la higiene de los productos durante todo el servicio, cuidando, no solo que los artículos, en su recepción, sean conforme a los estándares contratados, sino que el transporte, almacenamiento, manipulación, y procesado de los mismos sea el correcto. (Normas 1, 2, 3, 4 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

La empresa adjudicataria será la responsable de la formación continua en higiene alimentaria de todo el personal que manipule alimentos. Quienes tengan a su cargo la implantación, desarrollo o mantenimiento del plan APPCC, acreditarán tener la formación adecuada.

La empresa adjudicataria se asegurará de que el personal que participa en el proceso, cumpla con las normas higiénicas, en la manipulación de los alimentos (materias primas, elaboración, servicio de comidas etc.), y con todas las que establezca Medicina Preventiva y las autoridades sanitarias. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego en su capítulo XII del anexo II).

La empresa adjudicataria se ha de asegurar que los proveedores de los distintos productos, sean empresas que cumplan con las normativas higiénicas en cuanto almacenamiento y distribución de los productos perecederos, por lo que la Administración sanitaria podrá establecer controles a sus sistemas de distribución, así como condiciones de las instalaciones fijas, licencias de operatividad, clasificación de los mismos, etc. pudiendo vetar el suministro de aquellas empresas que a juicio fundamentado de la Administración sanitaria no cumplan con la normativa higiénico alimentaría en todo su proceso.

Dentro de su plan APPCC dispondrá de un plan de control y evaluación de proveedores. (Norma 5 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

La empresa adjudicataria, dentro de su plan APPCC dispondrá de un plan de limpieza y desinfección.

Deberá realizar, antes de la entrada en funcionamiento del servicio, un programa de limpieza que cumpla con la normativa vigente en esta materia, en el que se contemplarán los siguientes aspectos:

- Locales, zonas, equipamientos e instalaciones, utensilios, vehículos, etc., incluidos en el programa,
- forma de actuación,
- periodicidad de la limpieza, así como
- identificar el personal encargado de estas tareas, etc.

Dispondrá de un programa de verificación de la limpieza y desinfección, que incluirá el análisis de superficies, equipos y utensilios, programados con anterioridad y bajo un criterio de rotación. Inicialmente se realizarán con una frecuencia mensual, incluyendo 5 elementos, cumpliendo lo descrito en la norma 8 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego.

Todas las labores de limpieza tanto de los locales, instalaciones, equipamiento, mobiliario, paramentos verticales y horizontales, etc. de todos los recintos utilizados para el servicio de alimentación de pacientes, incluidos los administrativos, serán responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria de este expediente.

La limpieza de los locales y elementos mencionados en el párrafo anterior, se realizará de forma que mantendrá el nivel de higiene que es exigible en cualquier establecimiento de hostelería y especialmente en un hospital, ajustándose en todo momento a las indicaciones que efectúen la Administración sanitaria y los Servicios de Medicina Preventiva. Así mismo, será responsabilidad de la empresa la limpieza de la ropa que se usa para la prestación del servicio. (Normas 1 y 3 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

El lavado de las bandejas y vajilla se efectuará utilizando los productos suministrados a tal efecto por la empresa contratista y asegurando las máximas condiciones de higiene y seguridad. Los contenedores para la distribución de comidas preparadas así como las vajillas u cubiertos que no

sean de un solo uso, serán higienizados con métodos mecánicos, provistos de su sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

(Normas 1 y 3 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

Todos los productos de limpieza serán por cuenta de la empresa adjudicataria. Los productos serán aptos para el uso en “industria alimentaria” y en el caso de los desinfectantes, estarán inscritos en el registro oficial de biocidas de la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, identificado con su correspondiente número actualizado y las siglas – HA o en el Registro comunitario único (Norma 9 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

2.6.2 Gestión de residuos

La adjudicataria colaborará y se coordinará con el hospital, la empresa del servicio de limpieza, etc. para la realización de la adecuada gestión de los residuos, segregando los residuos del grupo I si así lo establece el responsable de la Administración en el centro, y adoptará con carácter general las medidas preventivas derivadas de la correcta gestión de los mismos y, especialmente, las destinadas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos.

Dentro de su plan APPCC, dispondrá de un plan de gestión de residuos que evite peligros alimentarios. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

En consecuencia, la prestación del servicio se desarrollará atendiendo a los siguientes criterios de buena gestión medio ambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y cualquier clase de residuos generados en las zonas de trabajo.
- Almacenamiento y manipulación adecuados de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Segregación de residuos, suministro y uso de todos los contenedores y bolsas necesarios para la adecuada clasificación de los mismos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

En la segregación de residuos se prestará especial atención de la separación de las fracciones para las que se dispone de circuitos de recogida diferenciada:

- Biorresiduos
- Residuos de envases ligeros: Metales (aluminio y acero), plásticos, tetra-brick, papel-cartón y vidrio
- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
- Pilas, baterías y acumuladores

2.6.3 Eliminación de basuras

La adjudicataria cumplirá las prescripciones establecidas por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública para la gestión de residuos, asumiendo la obligación de trasladar los residuos hasta el lugar que se indique para su futura evacuación y siguiendo un proceso higiénico

Asimismo, en caso de que algún residuo no fuese asimilable a urbano, adoptará las medidas necesarias para que el mismo sea retirado por el gestor de residuos autorizado, siendo a su cargo cualquier coste derivado.

2.6.4 Control de plagas

La empresa contratista deberá crear, aplicar/ejecutar y mantener, a su cargo, los procedimientos adecuados para el control de plagas que eviten peligros alimentarios. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

La programación de la ejecución de los trabajos necesarios deberá coordinarse, a través de la Administración, con la empresa contratista del servicio de limpieza que deba ejecutar trabajos similares en otras áreas del centro, a fin de garantizar la efectividad de los tratamientos realizados.

Las frecuencias de realización de los tratamientos deberán ser propuestas por el adjudicatario y aprobadas por el Centro. En el caso de requerirse un tratamiento extra para el control de plagas deberá ser asumido por el adjudicatario sin coste para la Administración.

2.6.5 Control de la calidad del agua

La empresa contratista en su actividad de preparación de alimentos y en las labores de limpieza y desinfección, ha de asegurar un suministro adecuado de agua potable. Dentro de su plan APPCC, creará, aplicará y desarrollará un plan de control de calidad del agua. (Norma 1 y 12 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

2.6.6 Plan de mantenimiento

La empresa contratista deberá crear un plan de mantenimiento de locales, equipos y utensilios. (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

2.6.7 Control de trazabilidad

La empresa contratista, dentro de su plan APPCC, creará, aplicará y desarrollará un plan de control de trazabilidad de los alimentos que recibe, almacena, procesa distribuye o sirve. (Norma 2 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

2.7 Inspección y Control

2.7.1 Sistema de autocontrol

El contratista identificará cualquier aspecto de su actividad que sea determinante para garantizar la higiene de los alimentos y creará, aplicará y mantendrá un procedimiento de control basado en los principios del análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC). (Norma 1 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego).

El sistema de autocontrol APPCC requiere de la empresa adjudicataria los siguientes autocontroles:

- a- Control de recepción de materias primas y material auxiliar
- b- Control de temperaturas de alimentos perecederos durante el almacenamiento.
- c- Control de rotación de productos perecederos y control de caducidades.
- d- Control de recogida de muestras testigo y verificación mediante análisis de la calidad microbiológica de los alimentos.
- e- Control de la cocción suficiente de los alimentos (más de 75°C en el centro del producto) y desinfección de vegetales crudos.
- f- Control de los tiempos y temperaturas de emplatado y servicio.
- g- Control de los tiempos y temperaturas durante la distribución (en caso de distribución entre centros o en caso de elaboración en cocinas externas).
- h- Control de la eficacia de la limpieza y desinfección mediante análisis microbiológicos en superficies en contactos
- i- Control de la regeneración, de los tiempos y temperaturas de emplatado y servicio.
- j- Control de alérgenos
- k- Control de las buenas practicas aplicadas por los manipuladores

Los controles anteriores no excluyen los que puedan realizar las autoridades de Salud Pública.

El Plan de implementación de APPCC se presentará por la empresa adjudicataria, para su aprobación por la Administración sanitaria, antes del inicio de la prestación del servicio.

2.7.2 Análisis Bacteriológicos y control higiénico sanitario

Se realizarán mensualmente análisis bacteriológicos, para ello se contratará los servicios de un laboratorio externo que realice los cultivos y análisis preceptivos de las materias primas y alimentos suministrados. Los análisis se realizarán de los productos en crudo, semielaborados y elaborados, en base a tres muestras de cada uno de ellos.

El coste de este servicio correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Así mismo se realizarán análisis bacteriológicos de los equipos, mobiliarios, instalaciones, etc.

Para ellos se observará el cumplimiento del Reglamento (CE) 2073/2005 de la Comisión, de 15 de noviembre, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios DOUE L338 de 22.12.2005, p. 1/26.

La empresa adjudicataria presentará una terna de laboratorios para que la administración sanitaria elija uno.

2.7.3 Comidas testigo

La empresa adjudicataria dispondrá de comidas testigo que representen todas las comidas preparadas servidas diariamente. Las comidas testigos corresponderán al menos a una ración individual, se guardarán aisladas en recipientes estancos y se identificarán y fecharán claramente, conservándose durante al menos cinco días a temperatura $\leq 4^{\circ}\text{C}$ para las comidas testigo refrigeradas o a $\leq 18^{\circ}\text{C}$ para las congeladas.

2.8 Plan de calidad

La Elaboración del Plan de calidad y obtención de certificado del sistema de gestión de la calidad según norma ISO 9.001-2.015 o equivalente se realizará según lo establecido en el apartado 3.4 de este pliego.

2.9 El personal de la empresa adjudicataria.

2.9.1 Dimensión de la plantilla.

La empresa deberá considerar la plantilla mínima necesaria que deberá aportar para la prestación del servicio contratado conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos por el presente pliego, incluyendo el número de personas requeridas por categorías y turno de trabajo.

En el caso de que los recursos humanos estimados en la oferta no fuesen suficientes, deberá incrementarlos inmediatamente para garantizar la prestación del servicio requerido en este pliego.

La empresa contratista deberá contratar el personal necesario para atender a sus obligaciones en la forma, con las retribuciones, formación, categorías profesionales y condiciones laborales que se establezcan en las normas legales y reglamentarias y convenios y acuerdos aplicables en cada momento.

Como estimación de los medio disponibles, en el **Anexo 6 Personal estatutario cocinas**, figura la previsión para el período de ejecución del contrato. Esta previsión y sus posibles variaciones no condicionarán las obligaciones del contratista en la ejecución del servicio de alimentación de pacientes.

2.9.2 Contratación del personal.

La empresa contratista comunicará a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública la relación nominativa completa de los trabajadores contratados adscritos a la ejecución del contrato, indicando su nombre y apellidos, número del documento nacional de identidad, número de afiliación a la Seguridad Social, categoría, antigüedad, así como fecha de inicio y finalización de contratos.

El contratista estará obligado a la prestación del servicio contratado y deberá mantener siempre como mínimo la plantilla indicada en su oferta, por lo que deberá cubrir de forma inmediata las ausencias de su personal por enfermedad, sanciones, bajas, vacaciones u otras causas.

De igual modo, el contratista establecerá un sistema de control de presencia, corriendo a su cargo el coste derivado de su implantación. El personal de la Administración encargado de la gestión del servicio de alimentación de pacientes dispondrá de acceso a los registros generados por este sistema, quedando registrados por tipo de categoría profesional.

La empresa contratista notificará a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública todas las variaciones, altas y bajas en la plantilla asignada a cada centro, horarios y, en general, cualquier información laboral relacionada con la prestación del servicio, acompañando la oportuna justificación documental (contrato de trabajo, partes de alta y baja en la Seguridad Social, etc.).

2.9.3 Uniformidad.

Será obligación del contratista dotar a todo su personal de los medios y equipos de protección laboral necesarios, tanto individuales como colectivos, mediante una ropa especial de trabajo, exclusiva y limpia que incluya cubrecabezas, mascarillas, guantes de un solo uso y aquellas otras prendas o medios exigidos por la normativa o manuales de prevención de riesgos laborales.

La empresa contratista suministrará todo el material de un solo uso que sea necesario en el servicio de alimentación de pacientes.

El personal deberá cambiarse de ropa en el Hospital y, asimismo, portar permanentemente una placa de identificación colocada en lugar visible. El coste del lavado y limpieza de la ropa utilizada para la prestación del servicio correrá a cargo de la empresa contratista, siendo obligación del contratista disponer de evidencia documental que lo acredite y justifique.

2.9.4 Formación.

La empresa contratista será responsable de la formación inicial y continua en higiene alimentaria de todo el personal que manipule alimentos. Quienes tengan a su cargo la implantación, el desarrollo o mantenimiento del plan APPCC, acreditarán formación adecuada. (Norma 1 del Anexo 5 de este pliego).

Asimismo, el personal habrá de poseer una especialización en hostelería hospitalaria para prestar los servicios que son objeto del presente contrato, requiriéndose la acreditación de su capacitación previamente a su contratación por el contratista.

La empresa contratista presentará un Plan de Formación continuada, según lo establecido en el apartado 3.2.3 de este pliego, impartiendo como mínimo los siguientes cursos:

1. Curso de análisis de peligro, registros, APPCC, acciones de mejora, etc., y todo aquello orientado a obtener la base de apoyo para la norma ISO 9001:2015 o equivalente, dirigido a personal de cocinas:
 - a. Nivel superior para responsables de cocina, dietistas de cocina, Gobernantes/as y cocineros/as. 2 cursos de 50 horas cada uno.
 - b. Nivel básico para el resto del personal.
2. Actualización informática del programa de cocinas para gobernantes/as, dietistas en cocinas y supervisores/as.
3. Nuevas técnicas en alimentación y preparación de platos para cocineros y pinches.

2.9.5 Otras prescripciones en materia de personal.

La empresa contratista aplicará los mecanismos de vigilancia de la salud de los trabajadores con arreglo a la normativa vigente. A tal efecto, el Plan de Prevención Riesgos Laborales de la empresa adjudicataria se realizará según lo establecido en el apartado correspondiente de este pliego.

En el ejercicio de sus funciones, los trabajadores de la empresa contratista estarán sometidos a las normas de conducta y comportamiento genéricos de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

El personal deberá limitar al máximo el trato con los usuarios del Centro y sus acompañantes, evitando la transmisión de recados y encargos de los mismos y no podrá permanecer en la institución fuera de su horario de servicio. Asimismo, le está prohibido recibir visitas durante su jornada laboral y realizar cualquier otra actividad comercial o laboral que no sea propia del objeto de este contrato.

2.10 Sistemas de control e inspección del servicio.

El control e inspección de la Administración se extenderá a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras, las siguientes facultades:

- a) Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa contratista, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el personal y/o las horas trabajadas coinciden con la propuesta en su oferta técnica.
- b) Recibir diariamente, dentro de la primera hora de cada turno, un informe, en formato electrónico, del personal que se encuentra trabajando, en el que se reflejarán la situación laboral de los trabajadores y cualquier otra circunstancia.
- c) En el caso de que las comidas se elaborasen en un establecimiento cuya titularidad no fuese de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, se deberá diseñar un sistema de reporte de información sanitaria para que, en el plazo de 5 días, la gerencia del hospital conozca el resultado de las visitas realizadas por los Agentes de Control Oficial dependientes de la Dirección General de Salud Pública de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en estas dependencias, acompañadas de todas aquellas acciones que realizara la empresa adjudicataria para subsanar posibles “no conformidades” detectadas incluyendo plazos de subsanación de las mismas.
- d) Recibir mensualmente, los boletines de cotización (TC1 y TC2), sin que puedan figurar en los mismos los trabajadores que no estén adscritos a la prestación del servicio.
- e) Recibir mensualmente y, en todo caso, dentro de los primeros cinco días de cada mes, un informe mensual de la actividad de la adjudicataria que detalle los siguientes aspectos:
 - Datos de la actividad.
 - Dietas servidas a pacientes, por nº de habitación, por tipo, unidades hospitalarias y en total.
 - Otros datos complementarios requeridos por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública como:
 - o Muestras de temperaturas de los alimentos servidos en diferentes puntos del hospital
 - o Tiempos medios de distribución de los carros y bandejas
 - o Nivel de aceptación de las comidas (bandejas que vuelven con comida a la cocina, etc...)

- Informes, tan detallados como el sistema de gestión propuesto permita, del nivel de aceptación de las comidas mediante el control del retorno de bandejas, en los que se refleje el nivel de sobrantes, control de ingestas, etc.
 - Etc.
- f) Recibir los resultados de los análisis bacteriológicos que la empresa contratista habrá de efectuar mensualmente a través de un laboratorio de reconocido prestigio.
- g) Requerir de la empresa contratista los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- h) Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo, uniformidad, comportamiento o ejercicio correcto de las funciones propias del personal del contratista.
- i) Realizar encuestas mensuales de satisfacción para medir el grado de conformidad de los pacientes, en coordinación con los responsables de la Administración. La presentación mensual de las encuestas del modo acordado con la Administración, se considerará una condición esencial del contrato.

2.11 Modificaciones en la organización del servicio

2.11.1 Modificaciones de la empresa adjudicataria

La empresa contratista estará obligada a informar, con carácter previo, a la administración sanitaria, de cualquier variación que afecte a la prestación del servicio y en concreto, de las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del servicio.
- Modificación de la distribución de plantilla y/o puestos de trabajo en los procesos realizados en los edificios hospitalarios.
- Introducción de métodos y técnicas de trabajo distintos a los aprobados por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Cualquier otra modificación de las condiciones de prestación del servicio.

En estos supuestos u otros que incidan en la prestación del servicio, la empresa contratista elevará un informe-propuesta a fin de que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública autorice la modificación si lo considera procedente.

2.11.2 Suspensión o alteración grave del servicio

La empresa contratista habrá de poner en conocimiento de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, con una antelación mínima de siete días, salvo casos de fuerza mayor, cualquier circunstancia o situación de conflicto que pudiera afectar al servicio, estando obligado en cualquier caso a cubrir los servicios mínimos conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

2.11.3 Plan de contingencias

En caso de producirse una situación excepcional que merme la capacidad de las instalaciones o de la organización, la empresa contratista deberá ofrecer soluciones que garanticen la prestación del servicio, debiendo presentar un Plan de contingencias que contemple los riesgos más probables y la

respuesta para afrontar cada uno de ellos en caso de producirse. Especialmente se contemplará la posibilidad de inutilización total de la cocina.

Las empresas deben especificar dentro de este Plan de contingencias si disponen de cocinas alternativas cercanas al hospital para la elaboración y transporte de comidas preparadas para el supuesto de que se materialicen dichos riesgos.

2.12 Especificaciones técnicas de los productos.

Las prescripciones técnicas que se aportan se han de tener en cuenta que son mínimas y por tanto exigibles en todo momento.

A continuación figuran las especificaciones técnicas de los productos a suministrar.

Aparecen primero las condiciones genéricas para los diferentes tipos de alimentos y, posteriormente, se ofrecen los grupos de alimentos con las características y observaciones pertinentes.

2.12.1 Especificaciones para carne de ganado vacuno y porcino

Las carnes adquiridas deberán ajustarse a lo establecido en su normativa sanitaria de aplicación.

De forma genérica cumplirá con las normas 1,2, 4. , 7 y 10 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego.

2.12.2 Especificaciones para carne de aves

Podrán suministrarse carnes frescas o congeladas, de acuerdo a como se solicite.

De forma genérica cumplirá con las normas 1,2, 4. , 7 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego.

Las carnes serán de categoría A, tipo 2. Reglamento 543/2008 de desarrollo del reglamento 1327/2007 en lo que atañe a las normas de comercialización de las carnes de aves de corral.

Deberán cumplir los requisitos de etiquetado de acuerdo con la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimentarios envasados (Normas 4 y 7 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego).

2.12.3 Especificaciones para carne de ganado ovino

Las carnes adquiridas deberán ajustarse a lo establecido en su normativa sanitaria de aplicación. En todo caso, cumplirán lo establecido en las normas 1, 2, 4, 5, 7 y del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego.

2.12.4 Especificaciones para frutas y verduras

Las frutas y verduras serán suministradas de acuerdo a las peticiones y a la época del año en que se encuentre.

En todo caso, cumplirá lo establecido en las NORMAS 1, 2, 4 del **Anexo 5 Normativa** de este pliego y otras normas que le sean de aplicación.

Presentarán el punto adecuado de madurez y frescura y cumplirán las condiciones de limpieza precisas.

- Serán de primera calidad y deberán expresarse el calibre cuando ello sea preceptivo.
- Cumplirá la normativa establecida sobre etiquetado y venta de frutas y hortalizas frescas.

2.12.5 Especificaciones para pescados

En todo caso, cumplirá lo establecido en las NORMAS 1, 2, 4, 7 y 11 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego y otras normas que le sean de aplicación.

2.12.6 Especificaciones para productos lácteos.

En todo caso, cumplirá lo establecido en las NORMAS 1, 2, 4 y 7 del **ANEXO 5 Normativa** de este pliego y otras normas que le sean de aplicación.

2.12.7 Especificaciones para productos ecológicos.

Cumplirán lo establecido en:

- Reglamento (UE) 2018/848 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos (deroga el anterior Reglamento (CE) 834/2007).
- Reglamento (CE) 889/2008 por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) 834/2007.

2.13 Instalaciones y equipos existentes

2.13.1 Instalaciones

La empresa contratista podrá contar con las instalaciones y equipamiento existentes en los diferentes centros para la prestación del servicio contratado.

Previo a la presentación de las ofertas, las empresas podrán realizar una visita a cada centro para comprobar el estado de las instalaciones y su equipamiento, de modo que puedan evaluar las condiciones en las que se encuentran para la prestación del servicio.

En el caso de que la empresa opte por la utilización de las instalaciones de los centros, deberá tener en cuenta las posibles actuaciones que sean necesarias para poder prestar el servicio cumpliendo con toda la normativa vigente de aplicación y con la calidad exigida en estos pliegos.

Será a cargo de la empresa cualquier legalización o actuación necesaria para la realización del servicio conforme a la normativa en vigor en el momento de la firma del contrato.

Cualquier actuación sobre las instalaciones o equipamiento de cocinas, deberá ir acompañada de la documentación requerida para el control de la ejecución, en función de su alcance, y contar previamente con la autorización de los responsables de la Administración.

Las modificaciones requeridas en las instalaciones para el cumplimiento de cualquier normativa posterior a la firma del contrato serán a cargo de la Administración, debiendo notificar a la Dirección del Centro cualquier actuación con anterioridad a su realización.

2.13.2 Equipamiento

La empresa contratista, teniendo en cuenta el equipamiento inventariado, deberá aportar todo el equipamiento necesario para la correcta y completa prestación del servicio según su oferta.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, al inicio del servicio, levantará un acta de equipamiento que la empresa adjudicataria pone a disposición para su uso de forma exclusiva en la prestación del servicio contratado. El acta levantada acreditando el equipamiento aportado por la empresa servirá para que, finalizado el contrato, la empresa pueda proceder a su retirada.

En el **ANEXO 8 Inventario de equipamiento** figura la relación de equipamiento que el Departamento de Salud pone a disposición de la empresa contratista para la ejecución del contrato.

3 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

3.1 Obligaciones generales respecto a la dirección, gestión y control del servicio objeto del contrato.

El contratista deberá cumplir las obligaciones, sin carácter limitativo, que se detallan a continuación:

- Deberá explicitar detalladamente el organigrama y líneas de funcionamiento interno para la gestión del servicio a su cargo. Quedará reflejada la responsabilidad de los cargos directivos que propone, con las funciones de los mismos, así como las líneas de comunicación/coordiación que se instaurarán entre los diferentes servicios contratados.
- En todo caso, contará con un responsable final del servicio.
- Deberá comunicar a la Administración sanitaria cualquier cambio en la estructura propuesta, debiendo mantenerse la información permanentemente actualizada.
- Emitirá todos los informes que la Administración sanitaria solicite para el conocimiento del funcionamiento del servicio prestado, bien por si misma o por las empresas contratadas, con la periodicidad que se establezca, así como los específicos que se recogen en las correspondientes Especificaciones Técnicas. Dichos informes, al menos incluirán la información enumerada a continuación:
 - El cumplimiento de los trabajos previstos
 - Seguimiento de indicadores del programa de evaluación y control
 - Estudios de la variabilidad de las dietas a lo largo del contrato:
 - Porcentaje de desayunos, almuerzos, meriendas, cenas, refuerzos de dieta, etc.
 - Variabilidad de las dietas servidas en función de los días, semanas, meses y año.

- Costes
 - Costes desagregados y acumulados de los servicios prestados
 - Proyección de costes hasta final de año y hasta finalización del contrato, tanto agregados como desagregados, etc.
 - Etc.
 - Tiempos
 - Utilizados en diferentes trabajos de cocina
 - Tiempos de entrega mínimos y máximos a pacientes
 - Estudio y registro de variables mediante muestreo estadístico de variables como:
 - Temperaturas de emplatado
 - Temperaturas de alimentos en el momento de entrega al paciente
 - Etc...
 - Posibilidad de realizar otros informes a solicitud de los servicios
- Deberá establecer adecuados mecanismos de coordinación y proponer los cauces de comunicación con las correspondientes direcciones de los Centros de cada Departamento de Salud donde ejecute el contrato.
 - Deberá, en el momento del inicio del contrato, utilizar las técnicas de trabajo, gestión del servicio y material más actualizados e innovadores para la prestación del servicio que permitan optimizar los resultados, debiendo mantenerse actualizados durante la vigencia del contrato.
 - Deberá proporcionar a la Administración sanitaria información, en tiempo y forma, de los acontecimientos detectados que puedan afectar a la prestación del servicio, estableciendo cauces para su adecuada difusión entre los empleados de los centros sanitarios.
 - Deberá aportar toda la documentación recogida en los diferentes apartados de este pliego.

3.2 Obligaciones generales de la empresa contratista en el área de recursos humanos.

3.2.1 Obligaciones respecto a la cualificación del personal

La empresa contratista elaborará un plan de formación y control de manipuladores garantizando que todos los manipuladores de alimentos reciben una formación inicial y continuada, en lo que afecte a su responsabilidad en las operaciones de procesado en las que participen

Es responsabilidad de la empresa contratista garantizar que el personal aportado para la prestación de los servicios, reúna los siguientes requisitos:

- a. Titulación exigida para el puesto de trabajo.
- b. Requisitos legales para el desempeño del puesto de trabajo (Formación de los manipuladores de productos alimenticios en cuestiones de higiene alimentaria, etc.)
- c. Conocimientos suficientes para la correcta prestación del servicio.

Quedan establecidas como mínimas las siguientes cualificaciones y puestos de trabajo tipo para la ejecución del contrato:

- Responsable de centro
- Dietista para calidad

- Dietista para pauta nutricional
- Jefe / a de cocina
- Cocinero/a
- Emplatador / a
- Almacenero / a
- Personal de limpieza

La Conselleria de Sanitat i Salut Pública podrà realitzar en qualquier momento las comprobaciones que considere oportuno.

3.2.2 Obligaciones relativas a la adecuada dimensión de la plantilla

La empresa contratista contará con el personal necesario para cumplir las obligaciones estipuladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas y sus apartados para cada uno de los servicios a su cargo con el nivel de calidad establecido.

Para el dimensionamiento de su plantilla, la empresa adjudicataria podrá tener en cuenta la estimación del personal estatutario que presta sus servicios en las cocinas de los diferentes departamentos y que figuran en el **ANEXO 6 Personal estatutario cocinas**. Esta previsión y sus posibles variaciones no condicionarán las obligaciones del contratista en la ejecución del servicio de alimentación de pacientes.

La Dirección de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública y de los correspondientes Departamentos de Salud que cuenten con plantilla de personal propio en el servicio de cocinas establecerán las funciones de este personal propio.

3.2.3 Obligaciones de Formación Continuada

La empresa contratista ofertará un “Plan de Formación Continuada” (PFC) para el personal que presta el servicio. Dicho plan deberá proporcionar una actualización de las tareas objeto del presente contrato, así como:

- a) Realización de actuaciones que tengan como objetivo el mayor aprovechamiento de los recursos energéticos dentro de las instalaciones
- b) Procedimientos de prevención contra incendios, y el entrenamiento en los Planes de Emergencia, para las posibles evacuaciones.
- c) Prevención de los riesgos laborales, y para que en el desempeño de su trabajo adquieran hábitos saludables que minimicen dichos riesgos, y proporcionen una mayor prevención y protección de los mismos.
- d) En materia de higiene y de seguridad alimentaria.
- e) Además de la formación específica en técnicas de cocina, se formará al personal de cocina en reducción de los residuos al mínimo, gestión y recogida selectiva de residuos e información sobre el producto (origen, calidad ecológica y social de los productos utilizados en la elaboración).

El plan deberá describir con detalle al menos:

- Contenido y horas
- Profesorado

- Fechas
- Número de ediciones.

La Administración podrá comprobar su cumplimiento, así como el conocimiento, por parte del personal, de los Protocolos, Métodos y Manuales de Procedimiento establecidos por la empresa contratista para realizar el trabajo que se les encomiende de acuerdo a los mismos, en aras a conseguir una mayor eficacia y eficiencia en el trabajo.

La empresa contratista establecerá los medios necesarios para que dicha asistencia a los cursos en el centro no altere la prestación del servicio contratado.

Al final del contrato, la empresa contratista deberá presentar un certificado de la formación impartida al personal nuevo y al permanente.

3.2.4 Obligaciones de Uniformidad

Todo el personal de la empresa contratista y, en su caso, el de las empresas subcontratadas, deberá ir debidamente uniformado.

Asimismo deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido expedida o autorizada por la Administración sanitaria.

La uniformidad deberá ser claramente diferente a la del personal estatutario de la Administración que presta sus servicios en la cocina.

3.2.5 Obligaciones respecto al derecho de huelga

En el supuesto de huelga que afecte a la prestación de los servicios objeto del contrato, el contratista vendrá obligado, a requerimiento de la Administración sanitaria y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la autoridad gubernativa. Si en el plazo y forma señalados el contratista no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la Administración sanitaria podrá realizar los contratos que estime precisos, que serán por cuenta del contratista, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos.

La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo del contratista, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

3.3 Prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

La empresa contratista asumirá las obligaciones correspondientes a esta materia dentro de las instalaciones de la cocina para cumplir lo obligado por la normativa en cuestión, designando ante el Departamento de Salud al interlocutor en el Lote adjudicado.

Cumplirá con lo previsto en la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en particular, con las obligaciones que se deriven de la aplicación del procedimiento de coordinación de actividades empresariales establecido por el servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública con cada Departamento de Salud respecto a cada uno de los centros de trabajo a los que se acceda o se permanezca, así como de la formación e información a sus

trabajadores de los medios de trabajo puestos a su disposición o utilizados en el ejercicio de sus tareas. El enlace a dicho procedimiento es el siguiente:

<http://www.san.gva.es/documents/155952/381d0414-e700-4b0d-92d9-e9ad81e6c1b4>

Igualmente, la empresa contratista

- Contará con Técnicos responsables de Prevención de Riesgos Laborales que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo asimismo responsabilidad de la misma la instauración de políticas de prevención.
- Realizará las revisiones médicas que sean exigibles por la normativa vigente, teniendo en cuenta las actividades que va a realizar en los centros hospitalarios. Dichas revisiones serán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Elaborará una “Evaluación de Riesgos Laborales” para la redacción de “El Plan de Prevención de Riesgos Laborales” para el centro de trabajo, que sirva de base para trazar y definir una política de prevención de riesgos laborales en el centro. El contratista coordinará con la Administración sanitaria su puesta en marcha.

Con la antelación suficiente, se establecerán “Protocolos de funcionamiento para la prevención de los riesgos laborales”, incorporándose instrucciones para la utilización por parte de los trabajadores, de equipos de protección adecuados a la actividad que realicen. La empresa contratista será responsable de la adquisición y la utilización por parte del personal de dicho equipamiento.

En el periodo de **12 meses**, desde la fecha efectiva del inicio del contrato, la empresa contratista deberá implantar y certificar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional según la norma ISO 45.001 o cualquier otra que se determine equivalente para la prestación del servicio de cocina objeto del contrato.

La documentación creada para la implantación del sistema de gestión deberá entregarse a la Administración sanitaria para su validación.

Los informes de auditoría del sistema de gestión (tanto interna como externa) y las certificaciones obtenidas deberán entregarse a la Administración, de forma que se acrediten los objetivos y los plazos para su cumplimiento establecidos en este pliego.

El contratista deberá mantener vigentes las certificaciones del sistema de seguridad y salud en el trabajo implantado durante el período establecido en el contrato para la ejecución del contrato.

3.4 Acreditación de la calidad

Dentro del marco de una mejora continua de la organización hospitalaria, según los principios de la Calidad Total, se exigirá a la empresa contratista la implementación de las actuaciones necesarias para la consecución de la homologación del servicio objeto de este pliego.

El contratista deberá cumplir en todo momento las directrices que marque la Dirección del Hospital y, en su caso, la Conselleria de Sanitat Universal y Salut Pública, respecto a los Centros Hospitalarios, tanto en el momento de arranque del contrato como las que pudieran establecerse en el futuro.

Son obligaciones de la empresa contratista respecto del servicio objeto del presente en cada centro:

- a. Desarrollar un Plan de Calidad, en el plazo de **2 meses** desde la firma del contrato, que previa autorización de la Administración sanitaria, será de obligado cumplimiento para el contratista y que establezca, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Identificación de los procesos y trazabilidad
 - Identificación de los errores, puntos críticos y causas
 - Indicadores de calidad
 - Evaluación y propuesta de soluciones
- b. Disponer de un Responsable de Calidad.
- c. Implementar un sistema de gestión de la calidad de la totalidad de los servicios en cada uno de los centros adjudicados, en los **4 primeros meses** de funcionamiento de los mismos. La garantía de calidad se llevará a cabo bajo las normas ISO 9.001, EFQM, o cualquier otra que se determine equivalente.
- d. Certificar la calidad de la totalidad de los servicios en cada uno de los centros adjudicados, en los **12 primeros meses** de funcionamiento de los mismos. La garantía de calidad se certificará por las normas ISO 9.001, EFQM, o cualquier otra que se determine equivalente.
- e. Homogeneizar los procedimientos y protocolos necesarios para la consecución de la acreditación.
- f. Establecer “Métodos y Manuales de Procedimiento” de cada uno de los servicios, donde quedarán documentados todos los métodos de producción y la realización de las tareas para la prestación de los servicios; así como los “Protocolos de Actuación”, que deberán ser la guía de trabajo para el personal.
 - Desarrollo de un manual del servicio, y de unos registros que acrediten su funcionamiento.
 - Desarrollo de procedimientos operativos (protocolos) en los que recogerá los procedimientos de ejecución del servicio.
 - Desarrollo de instrucciones técnicas concretas para los diferentes puestos de trabajo, amparadas sobre los procedimientos planteados.
 - Desarrollo de una política de evaluación de la satisfacción de los pacientes (incluye la presentación de informes trimestrales sobre test o encuestas de satisfacción y sobre recepción de reclamaciones y su tratamiento) y de análisis de auditorías internas (anuales).

Dicha documentación, al igual que el Plan de Calidad, deberán entregarse a la Administración sanitaria para su validación.

Los informes de auditoría (tanto interna como externa) y las certificaciones obtenidas deberán entregarse a la Administración, de forma que se acrediten objetivos y los plazos para su cumplimiento establecidos en este pliego.

El contratista deberá mantener vigentes las certificaciones del sistema de gestión de calidad implantado durante la ejecución del contrato.

3.4.1 Medición satisfacción usuario

A fin de valorar la satisfacción de los pacientes, el sistema de gestión de la calidad contemplará la inclusión en el etiquetado de las bandejas de un Código BIDI / QR o propuesta alternativa equivalente o superior para que el paciente pueda evaluar mediante una encuesta el grado de satisfacción del servicio de alimentación de pacientes, así como, la difusión de la información necesaria al paciente para la utilización de dicha herramienta. Las etiquetas deberán tener las características técnicas mínimas para que puedan llegar al paciente en condiciones óptimas de lectura. La medición de la satisfacción del usuario del modo acordado con la Administración, se considerará una condición esencial del contrato.

En cada Centro el proveedor deberá suministrar una plataforma de información que sirva de repositorio de información de las encuestas efectuadas en cada Centro, y de sistema de análisis de la satisfacción del usuario. Para ello el sistema debe permitir confeccionar el formulario de consulta que se pondrá a disposición de cada usuario. El sistema permitirá únicamente una cumplimentación por cada usuario/estancia en el centro.

Esto incluye el compromiso de la incorporación de acceso mediante aplicación de móvil gratuita a la realización de encuestas voluntarias y anónimas por parte del paciente, en el que de forma automática quedarán reflejados los datos correspondientes a los siguientes 6 bloques:

- a) Bloque de identificación.
 - b) Agregadores de encuestados.
 - c) Bloque de respuestas valorativas del servicio.
 - d) Bloque de respuestas de información del servicio.
 - e) Bloque de respuestas de aportación al servicio.
 - f) En su caso, cuestiones adicionales.
- El bloque de identificación permite identificar al encuestado (y encuestador en su caso), si bien el usuario final quedará anonimizado (p.ej. utilizar número de habitación/servicio).
 - El bloque de agregadores corresponde a los datos que se utilizarán para agregar o desagregar los resultados de las encuestas (estudios, ocupación, origen nacimiento ...) de forma que se obtengan resultados por grupo de paciente, servicio hospitalario ...
 - Las cuestiones a valorar corresponden al siguiente bloque, donde se utilizará una escala cuantitativa o cualitativa, con un número par de opciones de respuesta.
 - Las cuestiones de información ofrecen simplemente una respuesta si/no, e informan de cuestiones relativas a características del servicio prestado.
 - Finalmente las cuestiones de aportación suponen respuestas abiertas donde el encuestado puede dar sugerencias o explicar motivos de sus preferencias.
 - Cualquier otra cuestión encajaría en un bloque adicional, en caso de ser requerido.

Los resultados deben poder ser consultados tanto en su evolución temporal como en su valor agrupado, para cualquier agregación dada. Se debe poder acudir a la encuesta simple (concreta) para contrastar las respuestas de aportación. Así mismo debe poder consultarse, a nivel de cualquier nivel de agregación deseada (según los agregadores establecidos) para conocer el valor de las respuestas valorativas y de información en un periodo concreto y su evolución a lo largo de un horizonte

temporal determinado. Si el adjudicatario sirve diferentes lotes, la solución debe ser la misma en los diferentes lotes y debe permitir adicionalmente la comparativa entre ellos.

En la bandeja se deberá indicar de forma clara y visible la posibilidad de reflejar su opinión a través de la aplicación móvil y el código QR.

La Administración dispondrá de acceso a la plataforma web para consultar el resultado de las encuestas sin perjuicio de los informes que necesite el centro y con la periodicidad que éste determine.

La plataforma de información será accesible vía web, y la Conselleria dispondrá de tantos usuarios como solicite, teniendo la información accesible y en tiempo real durante todo el periodo de vigencia del contrato. El tiempo máximo de refresco de la información en la plataforma desde la realización de la encuesta hasta su actualización será de 24 horas, en cuyo caso la actualización debiera ser en tiempo real. Si la encuesta no se realiza directamente sobre la plataforma, por la dificultad de algún paciente para acceder a la plataforma, y se recoge la encuesta en soporte físico y posteriormente se procesa, el adjudicatario viene obligado a la conservación de los soportes debidamente archivados a disposición de la Conselleria o de quien ella designe, para su consulta durante todo el periodo de vigencia del contrato. Terminado el mismo es responsabilidad de la empresa adjudicataria la destrucción con tratamiento de documentación confidencial de estos soportes (debiendo aportar certificación de este tratamiento).

Respecto de la confidencialidad se hace constar lo dispuesto en el artículo 133.2 de la LCSP. En concreto toda la información recogida en esta plataforma es propiedad de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y destinada únicamente a su uso particular.

Al finalizar el contrato tanto la información de las encuestas individuales como el estudio de agregación global y por periodos (mensuales y anuales) quedará en poder de la Conselleria y la concesionaria no guardará para sí copia de esta documentación.

El modelo de encuesta se define en el **Anexo 14** Encuesta de Satisfacción, independientemente la Conselleria confirmará durante el primer mes del contrato el diseño definitivo del formato de encuesta (preguntas y escalas), siendo éste un mínimo al que la adjudicataria podrá añadir, pero en ningún caso eliminar, cuestiones.

El formato se mantendrá durante un año, y durante el primer mes de cada anualidad la Conselleria podrá modificar el diseño del mismo para la siguiente anualidad. La confección del formulario definitivo en cada caso, partiendo del diseño que proponga la Conselleria, y su implantación corresponde al a empresa adjudicataria, requiriendo para su despliegue la conformidad por escrito de la Conselleria.

En el caso de que durante la vigencia del contrato la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de la Comunidad Valenciana adoptase con carácter general una plataforma de información que permitiese su uso como soporte de las encuestas de satisfacción de manera centralizada, la empresa adjudicataria quedará obligada a su uso, independientemente de que mantenga o no en paralelo su plataforma propia ofertada.

3.5 Gestión medioambiental

La empresa contratista será responsable de realizar un Plan de Gestión Medioambiental (PGMA) para el centro de trabajo.

Dicho plan recogerá la política medioambiental que se desarrollará en cada Centro sanitario y su entorno, estableciendo objetivos para mejorar el impacto medioambiental. Dichos objetivos se revisarán regularmente, realizando las acciones correctivas que fueran necesarias en caso de desviaciones respecto del objetivo propuesto.

Los productos de papel, como el papel de cocina o las servilletas de papel, que se vayan a usar en la prestación del servicio podrán estar fabricados con fibra reciclada o fibra virgen de gestión sostenible. Se considerará que los productos que lleven la etiqueta ecológica comunitaria o una etiqueta ecológica nacional cumplen la condición. También se aceptará cualquier otra prueba apropiada, como el expediente técnico del fabricante o un informe de ensayo. La empresa deberá asumir el compromiso de la utilización de productos de papel y la forma de acreditar el cumplimiento de dichos compromisos.

Deberá, asimismo, establecer modelos de producción de los servicios que se aproximen al “equilibrio en el desarrollo sostenible”, ello incluirá:

- Reciclaje del material que sea susceptible de realizarlo.
- Medidas para evitar la contaminación, tanto en la emisión de gases, utilización de sustancias nocivas o peligrosas, etc.
- Política restrictiva en la utilización de materiales (papel, madera, etc.) y de energía (agua, luz, calefacción, etc.).
- Separación en origen de los residuos de los grupos I y II generados en el servicio.

Certificar el sistema de la gestión ambiental asociado al servicio de la totalidad en cada uno de los centros adjudicados en los **12 primeros meses** de funcionamiento de los mismos. Se certificará por la norma ISO 14.001 de Gestión Medioambiental, o cualquier otra que se determine equivalente.

La documentación creada para la implantación del sistema de gestión deberá entregarse a la Administración sanitaria para su validación.

Los informes de auditoría (tanto interna como externa) y las certificaciones obtenidas deberán entregarse a la Administración, de forma que se acrediten objetivos y los plazos para su cumplimiento establecidos en este pliego.

El contratista deberá mantener vigentes las certificaciones del sistema de gestión medioambiental implantado durante la ejecución del contrato.

3.6 Eficiencia energética y desarrollo sostenible

Es responsabilidad de la empresa contratista asegurar que la prestación del servicio se lleve a cabo con acciones prioritarias dirigidas a la máxima reducción de los consumos energéticos y de agua.

3.7 Sistemas de Información (S.I.)

La empresa contratista utilizará sistemas de información para la prestación y medición de la calidad del servicio. Realizará los trabajos necesarios para integrar sus sistemas de gestión del servicio con los sistemas de información que existan en la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, siendo a su cargo todos los medios necesarios para alcanzar este fin. En el **ANEXO 7 Aplicaciones de gestión de pacientes - Integración** figura la información relativa a los sistemas de información.

En la alimentación de pacientes hay que considerar que este servicio tiene un fuerte componente asistencial, debido a que las dietas forman parte de la terapia de algunas enfermedades y las apetencias de los pacientes pueden afectar a su recuperación efectiva. Esto supone que tanto en la prescripción, como en los planes de alimentación en planta, exista una interacción entre el personal asistencial y los gestores del servicio.

La aplicación debe permitir asignar las dietas a los SIP de los pacientes, de forma que sea posible realizar estudios sobre la alimentación recibida por un paciente concreto.

La prescripción anotada en el S.I. del hospital debe ser conocida por el prestador del servicio de cocina, así como los cambios de dieta anotados por el personal sanitario de planta. Es necesaria una integración on-line en los momentos en que se realicen estas actuaciones por el personal sanitario (prescripción y modificación de la dieta) y su coordinación para el mejor ajuste de tiempos.

Además será necesario un envío de datos periódico para gestión agregada de esta actividad. La periodicidad y el diseño del registro se acordarán entre la empresa adjudicataria y la Administración sanitaria.

El adjudicatario deberá implantar un software de gestión de seguridad alimentaria, que permita realizar una gestión eficiente de cualquier sistema de autocontrol APPCC de acuerdo a lo indicado en el Anexo 7.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública está trabajando en la implantación de Orión Clinic en todos los Centros Sanitarios para llevar a cabo la incorporación de la prescripción de las dietas que correspondan a cada paciente.

La empresa contratista asume la obligación de llevar a cabo la integración de sus sistemas de información con los que disponga el Departamento de Salud para la prescripción de las dietas, tanto Orión Clinic como el aplicativo existente en el Departamento de Salud hasta disponer de Orion Clinic. Correrá a cargo del contratista el coste de dichas integraciones de sistemas.

3.8 Seguridad Alimentaria

La empresa contratista será responsable de realizar un Plan de Seguridad Alimentaria para el centro de trabajo. Será responsable de certificar el sistema de seguridad alimentaria asociado al servicio de la totalidad de cada uno de los centros adjudicados en los **12 primeros meses** de funcionamiento de los mismos. Se certificará por la norma ISO 22.000 de Seguridad Alimentaria, o cualquier otra que se determine equivalente.

La documentación creada para la implantación del sistema de gestión deberá entregarse a la Administración sanitaria para su validación.

Los informes de auditoría y las certificaciones obtenidas deberán entregarse a la Administración, de forma que se acrediten objetivos y los plazos para su cumplimiento establecidos en este pliego.

El contratista deberá mantener vigentes las certificaciones del sistema de gestión implantado durante la ejecución del contrato.

3.9 Seguridad de la Información

La empresa adjudicataria deberá acreditar su adecuación al esquema nacional de seguridad (ENS) en su categoría básica antes de firmar el contrato de esta licitación.

En el plazo de 9 meses desde la firma del contrato la empresa adjudicataria deberá poseer la certificación de cumplimiento de requisitos del esquema nacional de seguridad (ENS) en su categoría media o bien deberá haber implantado un sistema de seguridad de la información certificado según la norma **ISO 27001**, como paso intermedio en la evolución hacia el cumplimiento de los requisitos del ENS de mayor categoría, certificado por una entidad acreditada para ello por la ENAC.

4 DOCUMENTACION TÉCNICA EXIGIDA AL CONTRATISTA.

La empresa contratista estará obligada a entregar a la Administración sanitaria, una vez adjudicado el contrato, la documentación que se requiera en el presente PPT, a fin de que pueda ser validada por la Administración sanitaria que deberá dar el Visto Bueno a la misma.

4.1.1 Documentación general:

Plazo de entrega no podrá ser superior a **2 meses** desde la firma del contrato.

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Plan de Calidad.
- Plan de Gestión Medioambiental. (PGMA)
- Plan de Formación Continuada (PFC)
- Plan de Seguridad Alimentaria

Alguno de los documentos aportados podrá tener variaciones a lo largo del tiempo, en cuyo caso deberán ser modificados por la empresa adjudicataria y validados asimismo por la Administración sanitaria.

4.1.2 Documentación específica

Al inicio del contrato, para poder realizar la prestación del servicio, se deberán aportar los siguientes documentos:

- Plan de prestación del servicio.
 - Descripción de los protocolos o procedimientos de actuación para la ejecución del contrato
 - Organigrama, descriptivo de los cargos, funciones y responsabilidad de los mismos, especificando los responsables del servicio y personal asignado a los diferentes turnos de cocina.
 - Sistemas de organización y planificación del trabajo. Metodología.
 - Instalaciones, recursos materiales y técnicos que se utilizarán en la prestación del servicio.
 - Recursos humanos por servicio, indicando como mínimo:
 - Personal necesario en cada turno y personal propio asignado a cada turno, especificado por categorías laborales.
 - Jornada Anual y Semanal.
 - Turnos de Trabajo.
 - Relación de puestos de trabajo y distribución de cargas en cada puesto por categorías.

- Sistemas de información. Gestión Técnica Informatizada para la prestación del servicio. Dicha gestión debe ser compatible con los aplicativos que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública determina en el **Anexo 7 Aplicaciones de gestión de pacientes - Integración**.
 - Protocolos de dietas para pacientes.
 - Manuales de procedimiento.
 - Plan de Implementación de **APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos)**.
 - Manual de Higiene de las diferentes zonas y áreas funcionales que así lo requieran.
 - Programa de Mantenimiento Preventivo (PMPV), Correctivo (PMC), y el Conductivo (PMCD) y Predictivo (PMPD) del equipamiento e instalaciones de cocina.
 - Libro de menús y dietas
 - Plan de contingencias

El cumplimiento de lo detallado en la documentación requerida en este punto, tendrá la consideración de condición esencial del contrato.

5 **NORMATIVA.**

Será obligación de la empresa contratista, respecto del servicio que integra el objeto del contrato, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o específica, autonómica, estatal y comunitaria, así como la adaptación a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato, según lo establecido en los Pliegos.

Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por la empresa contratista en los términos establecidos en los pliegos.

En el **ANEXO 5 Normativa** figura parte de la normativa específica para este pliego

6 **EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

6.1 **Unidad Técnica de Control**

Para llevar a cabo la monitorización, control y evaluación del servicio, la Administración sanitaria ha creado una Unidad Técnica de Control de la Disponibilidad y Calidad del servicio (UTC), con el fin de asegurar un correcto y continuo funcionamiento, aplicando en su caso, las deducciones económicas por incumplimiento de los indicadores establecidos.

6.2 **Programa de Evaluación y Control**

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en el clausulado y en los pliegos y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el órgano de contratación.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones de servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El Programa de Evaluación y Control que figura en el **Anexo 1**, permite evaluar la prestación de los servicios. Está basado, esencialmente, en la definición de unos indicadores que permiten establecer de forma objetiva, el correcto / incorrecto funcionamiento del servicio.

Esta evaluación permitirá aplicar, en base al cumplimiento del servicio, un sistema de deducciones económicas.

No alcanzar la calidad y disponibilidad referenciada en los indicadores, tendrá asociada la aplicación de deducciones.

6.3 Puesta en marcha del sistema

La implantación del Programa de Evaluación y Control se realizará de forma gradual. Desde la adjudicación del contrato, hasta la aplicación del Programa de Evaluación y Control, existirá un periodo de carencia de **3 meses**.

Durante este periodo de carencia no se aplicarán deducciones en la retribución de la empresa adjudicataria. Este periodo de carencia no se aplicará para el caso de las penalidades por incumplimientos graves o leves.

Con objeto de no gravar los gastos de personal de la empresa contratista, el importe máximo mensual a descontar no podrá superar el **20%** del importe mensual de adjudicación sin IVA. Los importes que por exceder del 20% mensual no se hayan descontado en el mes, podrán acumularse y aplicarse en el mes siguiente y en los sucesivos.

Durante el proceso de implantación y puesta en marcha, y a discreción de la Administración sanitaria, la empresa contratista podrá ser informada y requerida para realizar las tareas que exige la adecuada coordinación de los trabajos que conlleva el proceso.

**El Jefe del Servicio de Coordinación y Planificación
de Suministros y Servicios Generales**