



REGLAMENTO MUNICIPAL DEL SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los objetivos de este servicio son facilitar que la persona prestataria permanezca más tiempo en su entorno familiar, mejorar la calidad de vida de los mayores, contribuir a proporcionar una alimentación adecuada y a la prevención de posibles trastornos de salud derivados de la alimentación inadecuada.

Teniendo también en cuenta cuestiones de seguridad, dado que la mayor parte de destinatarios/as suelen tener una edad avanzada, y el manejo de las cocinas entrañan siempre un peligro para personas con limitaciones físicas, psíquicas y ó sensoriales.

Es imprescindible, como consecuencia de los cambios experimentados en el modo de vida de las familias actuales, que las personas mayores tengan a su alcance los recursos suficientes para mantener y mejorar, si cabe, su calidad de vida, el mayor grado de autonomía posible y durante el máximo tiempo en su entorno de origen, entre sus recuerdos, entre los detalles más significativos de sus vidas que les hace sentirse vivos y sobre todo ayudando a hacer realidad el deseo de las personas destinatarias, todas ellas portadores de una singularidad, haber contribuido de manera excepcional al bienestar y libertad en sentido amplio que hoy disfrutamos, evitarles el desarraigo familiar y cuantos trastornos a nivel emocional, sentimental y familiar supone para este grupo de personas que conforman nuestra sociedad anciana.

Es conocida la dificultad que determinados colectivos encuentran para obtener una nutrición adecuada a sus necesidades específicas. Las razones económicas no tienen que ser un obstáculo para que estos ciudadanos sigan una dieta nutricional adecuada.

Este servicio debería ser ofrecido sin excepción a todos los vecinos que lo demanden, por lo tanto es recomendable el establecimiento de un precio adecuado por el servicio prestado, con un doble objetivo:

1. Que los usuarios del servicio contribuyan a su sostenimiento en base a un precio económico.
2. Que los recursos municipales, merced a la aportación de los vecinos, sean suficientes para, como se ha indicado, atender las necesidades que se detecten en la mayor medida posible.



En la regulación del precio de acceso a este servicio se tiene que observar, como principio básico, que el citado precio en ningún caso pueda ser una barrera que impida a todos los vecinos / as que lo requieran, el acceso al servicio.

1.- OBJETO

El objeto del presente Reglamento es el servicio de entrega a domicilio de comidas a los usuarios que cumplan las condiciones previstas en el siguiente artículo, en el término municipal de Villarrubia de los Ojos.

2.- USUARIOS DEL SERVICIO

Los usuarios del servicio serán:

- 1) Jubilados o pensionistas
- 2) Residentes y empadronados en Villarrubia al menos dos años antes a la solicitud del servicio.
- 3) Socios del centro de día para mayores de Villarrubia de los Ojos
- 4) Tener solicitado el servicio de comida a domicilio
- 5) Contar con el informe favorable de la dirección del centro, en el que se indique que haya sido admitido.

3.- PÉRDIDA DE LA CONDICION DE USUARIO

Se perderá la condición de usuario del Servicio de comida a domicilio cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Por la renuncia voluntaria de la persona interesada.
- b) Por el incumplimiento grave y reiterado de los horarios, normas de organización y funcionamiento del servicio.
- c) Por el ingreso en un centro residencial.
- d) Por la desaparición o modificación de las circunstancias que motivaron el ingreso en el Servicio de comidas a domicilio.
- e) Por fallecimiento.
- f) Por impago de la cuota.



4.- INCORPORACIÓN AL SERVICIO Y GESTIÓN DE LAS LISTA DE ESPERA

a) La incorporación al Servicio de Comidas a domicilio vendrá determinada por la existencia de plazas vacantes en el momento en que se produzca la resolución. En caso contrario la adjudicación efectiva de plaza se realizará a través de lista de espera.

b) Prioridad a la hora de la incorporación al servicio

1. Vivir solo y tener mermadas las capacidades físicas o psíquicas que le permitan elaborar la comida, seguir una adecuada alimentación, y control de los parámetros vitales.
2. Vivir con cónyuge y que los dos tengan mermadas las capacidades físicas o psíquicas que le permitan elaborar la comida, seguir una adecuada alimentación y control de los parámetros vitales.
3. Vivir solo y no contar con familiares obligados a atenderle.
4. Vivir con el cónyuge y no contar con familiares obligados a atenderle.
5. Vivir solo y no contar con familiares obligados a atenderle que residan en el municipio.
6. Vivir con el cónyuge y no tener familiares obligados a atenderle que residan en el municipio.
7. Vivir solo y tener familiares en el municipio pero que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.
8. Vivir con el cónyuge y no tener familiares que residan en el municipio.
9. Vivir con el cónyuge y tener familiares en el municipio pero que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.
10. Vivir con familiares directos que por motivos laborales o familiares no le puedan prestar la adecuada atención.
11. Presentar una situación de emergencia social acreditada por informes de los servicios sociales, en los que se considere el servicio de comidas a domicilio necesario o el más adecuado.

c) Funcionamiento de las listas de reserva:



- La incorporación a la lista de reserva, se hará siguiendo la prioridad del punto 4.b

d) Procedimiento de acceso al servicio.

Las solicitudes de acceso al servicio de comida a domicilio se presentarán, en la Dirección del Centro de Día, también se podrán presentar en el Registro General del Ayuntamiento o en cualquiera de los lugares a los que se refiere la legislación vigente en materia de procedimiento. Dichas solicitudes se presentarán en el modelo normalizado que a tal fin facilitará el Centro de Día para Mayores, al que habrá de acompañarse la documentación que en el mismo se indica.

- El plazo de presentación de solicitudes permanecerá abierto durante todos los días hábiles del año.
- En el supuesto de que algún expediente no reuniera la documentación requerida, desde esta administración se requerirá al solicitante a efectos de que proceda a subsanar las anomalías y/o carencias detectadas, en un plazo máximo de diez días desde la notificación del escrito en el que se indiquen las mismas, en virtud de lo establecido en el artículo 71 de la Ley/30/1992, de 26 de noviembre, Reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común.
- La resolución del expediente corresponderá a la Alcaldía, previa propuesta conjunta de la coordinadora de servicios sociales, la dirección del centro y concejalía delegada del área e informe social favorable de algún trabajador social del equipo de servicios sociales.

5. - DERECHOS V DEBERES DE LOS USUARIOS.-

5.1.-Los usuarios del Servicio de comida a domicilio tendrán los siguientes derechos:

Los usuarios del Servicio de comida a domicilio y quienes ostenten la titularidad del mismo podrán exigir:

- 1-Que el personal que preste el Servicio vaya debidamente identificado, con tarjeta o documento acreditativo de su condición, a fin de evitar problemas de seguridad.
- 2-Que el Servicio se preste cumpliendo las medidas de seguridad e higiene establecidas en la legislación vigente
- 3-Que la información relacionada con sus datos se trate de forma confidencial, y manteniendo siempre el secreto profesional.
- 4-Que el trato recibido sea respetuoso y correcto.
- 5-Que sus quejas, ante cualquier incidente que pueda surgir en el desarrollo del



Servicio, sean atendidas por el director del Centro de día.

5.2.-Los usuarios del Servicio de comidas a domicilio tendrán los siguientes deberes:

Los usuarios del Servicio de comidas a domicilio y quienes ostenten la tutela legal de los mismos, vendrán obligados a:

1-Notificar las ausencias y, en general, los cambios que se produzcan en su situación personal y que puedan repercutir en la prestación del Servicio.

2-Informar con antelación a su Centro de día de cualquier cambio o circunstancia que afecte a la prestación del Servicio concedido.

3-Respetar las tareas asignadas en la resolución.

4-Eludir todo conflicto con el personal, informando al Centro de día sobre cualquier incidente.

5-Tratar con respeto y corrección al personal que le preste el Servicio.

6-Aceptar las modificaciones del Servicio con posterioridad a su adjudicación y mientras dure el mismo.

7-Aportar cualquier tipo de documentación o informe que le sea requerido por los Técnicos Municipales de Servicios Sociales mientras sea beneficiario del servicio de comidas a domicilio, a fin de estudiar su situación.

10-Firmar y cumplir lo establecido en el contrato una vez se inicie la prestación del Servicio.

11.- Pagar rigurosamente el precio del servicio según se establezca en el contrato.

6.- FORMA DE PRESTAR EL SERVICIO

El centro de día municipal será el encargado de prestar el servicio de comida a domicilio, a través de su servicio de hostelería.

La dirección del centro remitirá al prestatario del servicio la relación de usuarios con indicación de los domicilios donde deben efectuar la entrega, el teléfono de contacto y, en su caso, la persona responsable de servir la comida al usuario, indicando la fecha a partir de la cual se iniciará el servicio de entrega diaria de la comida.

A los usuarios se les entregarán diariamente en su domicilio la comida de mediodía de lunes a sábado (excluidos días festivos de carácter nacional y autonómico)



durante el periodo en que se encuentren de alta en el servicio y mientras persista el establecimiento de este servicio municipal.

No obstante lo anterior, en caso de ausencia temporal en el domicilio, la entrega se podrá efectuar en el domicilio fijado a tal efecto por el propio usuario en la solicitud de admisión en el servicio, que en todo caso, será un domicilio próximo o contiguo al domicilio del usuario. En caso, que no se pudiera efectuar la entrega en éste segundo domicilio, el prestador del servicio no tendrá obligación de efectuar la entrega correspondiente a ese día, aunque sí tendrá derecho a su facturación y cobro, que será abonado íntegramente por el usuario.

El inicio efectivo de la prestación no podrá ser posterior a diez días naturales desde la comunicación por parte del Ayuntamiento al prestador del servicio la admisión del usuario en el servicio. Una vez iniciada la prestación, el encargado de prestar el servicio deberá comunicar tal circunstancia así como la fecha en que efectivamente se inició a la Dirección del Centro de Día. El encargado de prestar el servicio queda obligado a mantener la prestación del servicio a los usuarios dados de alta por todo el periodo en que se encuentren en dicha situación.

La distribución se realizará diariamente la comida incluirá: primer plato, segundo plato y el correspondiente postre de acuerdo con los menús visados del servicio de comedor del centro de día para mayores.

Los envases en los que se servirá la comida serán de un solo uso y que cumplan las condiciones de la normativa vigente en sanidad.

El horario de entrega de las comidas en los domicilios de los usuarios será de 13:00 a 14:00 h. El concesionario comunicará a cada usuario la hora aproximada, dentro de la franja horaria anteriormente citada, en la que le entregará el almuerzo, y dispondrá de las medidas y medios necesarios para asegurar el cumplimiento de dicho compromiso.

El personal que realice las entregas deberá presentarse en el domicilio del usuario convenientemente uniformado y con la correspondiente documentación acreditativa que se exhibirá en lugar visible.

La preparación de las comidas, según el procedimiento correcto para preparar los alimentos y se encargará de disponer las barquetas en el frigorífico, retirar las comidas caducadas y revisar la temperatura del frigorífico. Igualmente, informará y asesorará a los usuarios en aquellas cuestiones y dudas que presenten respecto al servicio.



El prestatario del servicio en todo momento deberá facilitar tanto a los responsables del centro de día como a los adscritos a la Administración, el acceso a sus instalaciones para efectuar los pertinentes controles e inspecciones.

La dirección del centro comunicará al prestatario con la mayor antelación posible cualquier contingencia que impida la normal entrega de la comida, indicando igualmente el número de días que durará dicha contingencia. Dicha comunicación también se deberá realizar en caso de baja definitiva del usuario en el servicio.

7. PAGO DEL PRECIO DEL SERVICIO

El pago del precio se hará a través de bonos de cinco menús, que se adquirirán en el servicio de hostelería del centro de día para mayores de Villarrubia de los Ojos.

El precio del servicio será determinado por el Ayuntamiento de Villarrubia de los Ojos.

8.-FASE DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO.

El responsable de la prestación del servicio garantizará que los usuarios del programa son correctamente instruidos y hará un seguimiento según el protocolo que realizará al efecto.

El prestatario realizará una sesión de demostración sobre la manipulación que han de realizar las personas usuarias del servicio junto con los profesionales responsables del programa con el objetivo de instruirlos y garantizar la correcta manipulación.

9.- SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.

El prestatario del servicio deberá informar puntualmente y por escrito a la Dirección del Centro de Día de todas las incidencias del servicio, tanto las relativas al funcionamiento como aquellas que puedan influir directamente en la correcta conservación y utilización de los alimentos.

El prestatario del servicio designará un representante que será el responsable de la coordinación general del servicio, del seguimiento del funcionamiento y de responder frente a cualquier incidencia en relación con el desarrollo del contrato.

Para hacer efectivo el seguimiento, el prestatario elaborará un informe de actividad y de los indicadores de calidad del servicio con periodicidad mensual y una memoria anual de actividad de acuerdo con los datos solicitados por la Consejería. La



empresa también estará obligada a facilitar cualquier otra información solicitada relativa a los servicios prestados.

10.- COMPOSICIÓN DE LOS MENÚS

Los menús se realizarán siguiendo el menú del comedor del centro de día para mayores, en sus dos formatos, TURMIX (para aquellos usuarios que así lo demanden) y NORMAL.

Los fritos se utilizarán lo menos posible y en caso de no poderlos tomar, se sustituirán por elaboraciones como hervidos, plancha, horno o cocción.

Los bizcochos caseros se realizarán con edulcorante o sacarina para que lo puedan tomar todos los usuarios.

La guarnición será de verduras o patatas, cocidas, asadas o al vapor o ensaladas.

Cuando los usuarios no puedan tomar yema de huevo, se elaborarán los platos que requieran este ingrediente sólo con clara.

Para los usuarios que no puedan tomar fiambres, se sustituirá el plato que los lleve por filetes de pescado o carne a la plancha, o si fuera posible también se podrán usar fiambres bajos en sal.

Si no pueden tomar pescado azul, se preparará pescado blanco, como lenguado, merluza o pescadilla.

Si no pueden tomar legumbres, se sustituirán por estofados de carnes no grasas o pescados con guarnición de verduras.

Este menú es general, se personalizará, teniendo muy en cuenta la dieta de cada usuario y la facilidad de masticación.

Como norma general, se cocinará con productos frescos. Además, los menús serán bajos en sal y grasas.

Se tendrán presente las alergias alimenticias de cada usuario siempre y cuando se comunique al servicio de comedor por parte de los mismos.

11.- CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Todas las materias primas y los productos servidos por el prestatario del servicio tendrán que estar sujetos a la normativa legal y en particular al Código Alimentario Español.



Los proveedores de las materias primas y los productos han de estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose el prestatario de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

Deberá garantizarse un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación de los víveres y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

Los productos envasados deberán cumplir lo dispuesto en el Real Decreto 1334/1999 de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios para el control del contenido efectivo de los productos alimentarios envasados.

12.-GARANTÍA DE LA CALIDAD HIGIÉNICO-SANITARIA

Se exigen los requisitos previos de Higiene y Trazabilidad para la Implantación del sistema de Autocontrol A.P.P.C.C. (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico), Como requisito previo, que solicita la Consejería de Sanidad. Asimismo se exige la realización periódica de control por empresa especializada externa, que deberá realizar la empresa adjudicataria. El contratista deberá entregar a la Administración, copia autenticada de cada uno de los informes de control realizados por dicha empresa.

La empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de poner en conocimiento de manera inmediata, a los servicios sociales municipales correspondientes, cualquier anomalía de carácter higiénico-sanitario que pudiera detectar en el domicilio del usuario.

Los contenedores para el transporte y distribución de las comidas serán higienizados con métodos físico-mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Las temperaturas de almacenamiento, conservación, transporte y distribución de las comidas serán las siguientes:

Comidas congeladas: -18°C

Comidas refrigeradas con un período de duración inferior a 24 horas: < 8°C



Comidas refrigeradas con un período de duración superior a 24 horas: < 4°C

Cuando sea necesario por razones prácticas, se permitirán períodos limitados no sometidos al control de temperatura durante la manipulación, elaboración, transporte y entrega al consumidor final de las comidas, siempre que sea compatible con la seguridad y salubridad de los alimentos y hayan sido verificadas por la autoridad competente.

La Administración podrá, mediante la emisión de la correspondiente instrucción, determinar cualquier otro aspecto de carácter higienico-sanitario que se considere pertinente para la correcta y adecuada prestación del servicio.

13.- CAPACIDAD DEL SERVICIO

El servicio tiene capacidad para servir 40 comidas diarias.

14.- MEDIOS MATERIALES, PERSONALES Y DE TRANSPORTE ASI COMO CONDICIONES LABORALES

Si existiere empresa adjudicataria del servicio, la misma dispondrá de las unidades logísticas de elaboración de las comidas que deberán reunir los requisitos administrativos y sanitarios que exige la normativa vigente.

Asimismo realizará el transporte de la comida para su distribución a los domicilios de los usuarios en vehículos frigoríficos adecuados para mantener la cadena de frío conforme a la normativa vigente al respecto.

Asimismo el personal que efectúe la distribución diaria de la comida deberá ir debidamente identificado en las condiciones previstas en la cláusula tercera.

El contratista, en el caso de que lo hubiera para el servicio de hostelería, acepta para sí la condición de patrón absoluto exonerando de toda responsabilidad laboral a la Administración. Se hará cargo en exclusiva y con total indemnidad para la Administración, de todo el personal que emplee en la ejecución del contrato, obligándose al pago de los salarios, seguros sociales, subsidios, mutualidad correspondiente (en cuanto a Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional) y, en general, de todas las obligaciones que le impongan las disposiciones legales vigentes en materia laboral, sindical, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo. El contratista queda obligado a acreditar, siempre que sea requerido



para ello, el cumplimiento de las obligaciones antedichas mediante la exhibición de la correspondiente documentación.

15.-RESPONSABILIDAD DEL PRESTATARIO POR LOS DAÑOS CAUSADOS A TERCEROS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. PÓLIZAS DE SEGURO

El prestatario es responsable del compromiso básico del contrato, que es suministrar y entregar en el domicilio del usuario las correspondientes comidas en los plazos y condiciones fijadas en el presente pliego. Además, acepta y asume expresamente, toda responsabilidad frente a terceros, por los daños que pueda ocasionar a éstos, durante la ejecución del contrato por acción u omisión del mismo o de sus operarios y empleados. Las acciones extrajudiciales o judiciales de dichos terceros deben formularse contra él, a cuyo efecto, sobrevenido el daño, les advertirá inmediatamente de esta cláusula.

A estos efectos, el prestatario, viene obligado a mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, un seguro de responsabilidad civil de explotación.

La documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación y en especial las condiciones generales y particulares del contrato de seguro, será inexcusablemente presentada ante la Administración como requisito previo al inicio de la ejecución del contrato, comprometiéndose el contratista al pago de las correspondientes primas a fin de mantenerlas vigentes durante todo el plazo de ejecución del contrato. A tal efecto aportará periódicamente los justificantes de estar al corriente en dichos pagos.

En Villarrubia de los Ojos a 12 de marzo de 2014.

La Sra. Alcaldesa- Presidenta,

Doña Encarnación Medina Juárez.