

ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI QUE CONSISTEIX EN EL REPARTIMENT D'ÀPATS A DOMICILI AL MUNICIPI DE MANRESA

El 27 de novembre de 2018, partir de les 10 hores, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació del servei que consisteix en el repartiment d'àpats a domicili al municipi de Manresa. Integren la Mesa:

. Presidenta: Àngels Santolària Morros, regidora d'Acció Social i Cooperació.

. Secretari: Josep Pujol Sancho, TAG del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.

. Vocals: Josep Maria Sala Rovira, regidor delegat d'Hisenda i Organització.

Montserrat Mestres Angla, cap de Servei d'Acció i Cohesió Social.

Mariona Ribera Esparbé, interventora.

Rosa Gomà Batriu, secretària accidental.

. Vocal absent:

Esteve Albàs Caminal, cap de Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.

D'acord amb la convocatòria de la Mesa, els assumptes a tractar es detallen a continuació:

1. Ratificació de la qualificació de la documentació inclosa al sobre número 1 (documentació administrativa). A la vista de la diligència signada pel secretari i president, la Mesa acorda ratificar la qualificació del sobre número 1, i admetre les dues proposicions següents:

Número	Llicitador
1	Fundació Privada President Torres Falguera
2	Eurest Catalunya, SL

2. Exposició de l'informe valoració del comitè d'expertes de la documentació presentada en relació al sobre número 2. Per tal de conèixer la puntuació del sobre número 2 de l'oferta presentada, relatiu als criteris avaluable segons un judici de valor, la cap de Servei d'Acció i Cohesió Social comenta el contingut de l'informe del comitè d'expertes de 14 de novembre de 2018, adjunt a la present acta.

D'acord amb el contingut de cadascuna de les propostes, es proposa la puntuació de cadascuna de les ofertes presentades:

ASPECTES A VALORAR	TORRES FALGUERA	EUREST
a.1. Prestació del servei	50,50	39,10
Protocols i sistema de coordinació	12,00	10,00
Oferta menús	3,50	3,50
Atenció noves comandes	2,50	0,00
Control usuari	5,00	0,00
Control productes lliurats	10,00	10,00
Empreses productes pròxim.	4,00	3,00
Seguretat alimentària	6,00	5,00
Equipament necessari	7,50	7,60
a.2. Recursos humans-Total	12,50	7,00
Formació contínua	5,00	2,00
Certificat discapacitat	2,50	0,00
Funcions equip humà	5,00	5,00
a.3. Control de qualitat	5,00	5,75
Certificats	0,00	1,25
Satisfacció usuari	5,00	4,50
a.4. Proposta de Millores- Total	11,00	15,00
Ampliació àpats	1,00	5,00
Servei caps de setmana	5,00	5,00
Oferta línia calenta a demanda	5,00	5,00
SUMA TOTALS (a1+a2+a3+a4)	79,00	66,85

3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a cada proposta i de la puntuació obtinguda pels licitadors, en relació amb el sobre número 2.

La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a les ofertes en relació amb els criteris ponderables en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe del comitè d'expertes indicat en el punt anterior.

Així mateix, el secretari fa pública les puntuacions dels sobres números 2 ja que concorre públic a la sessió de la mesa.

4. Obertura del sobre número 3 de les proposicions presentades mitjançant la plataforma Vortal. A continuació, mitjançant la plataforma Vortal, es porta a terme l'obertura dels sobres número 3 de les dues proposicions rebudes. Aquí es detalla el contingut de les proposicions:

- a. Proposició número 1, presentada per l'entitat Fundació Privada President Torres Falguera (G58312901).

Sobre 3: Oferta econòmica y documentació para valoración de criterios cuantificables de forma automática (PDF)	Descargar	Detall	Signat per 39144539B JOSE RIBERA (R: G58312901) 24/07/2018 10:49 en (UTC) usantAC (Valid) Representación	No
Oferta Económica Ajuntament Manresa.pdf	Descargar	Detall	Signat per 39144539B JOSE RIBERA (R: G58312901) 24/07/2018 10:49 en (UTC) usantAC (Valid) Representación	No

- b. Proposició número 2, presentada per l'entitat mercantil Eurest Catalunya, SL (B58062027).

Sobre 3: Oferta económica y documentación para valoración de criterios cuantificables de forma automática (PDF)	Descargar	Detall	Signat per 50555523M RAQUEL MAYORAL (R: B58062027) 24/07/2018 10:47 en (UTC) usantAC (Valid) Representación	No
annex 3. oferta económica.pdf	Descargar	Detall	Signat per 50555523M RAQUEL MAYORAL (R: B58062027) 24/07/2018 10:00 en (UTC) usantAC (Unknown) Representación	No

El contingut de les proposicions econòmiques i tècniques formulades per les entitats licitadores és el següent:

	Licitador	Oferta s/IVA	Oferta IVA inclòs
1	Fundació Privada President Torres Falguera	5,01 € per àpat	5,51 € per àpat
2	Eurest Catalunya, SL	5,72 € per àpat	6,29 € per àpat

5. Aprovació, si escau, de la valoració de les ofertes en relació amb el sobre número 3, de la puntuació final i de la proposta d'adjudicació del

contracte, condicionada a la inexistència de possibles valors anormals o desproporcionats o altres elements que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de les empreses licitadores.

Tenint en compte que en el moment d'obertura del sobre 3 no es detecten qüestions que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de les entitats licitadores, la Mesa aprova la puntuació obtinguda que es detalla a continuació:

	Licitador	SOBRE 2	SOBRE 3	TOTAL
1	Fundació Privada President Torres Falguera	79,00	20,00	99,00
2	Eurest Catalunya, SL	66,85	17,52	84,37

Per tant, un cop aprovada la puntuació final obtinguda pels licitadors que han participat al procediment que es detalla al quadre anterior, la Mesa de contractació proposa a l'òrgan de contractació l'adjudicació del contracte del servei que consisteix en el repartiment d'àpats a domicili al municipi de Manresa, a favor de la proposició presentada per l'entitat Fundació Privada President Torres Falguera, amb CIF G58312901, per un import de 5,01 € per àpat, IVA no inclòs.

La Mesa acorda que tots els acords adoptats en aquest punt cinquè quedaran condicionats a la comprovació posterior de la coincidència de l'import que s'ha indicat. En cas que hi hagués alguna divergència que modifiqués de manera substancial la valoració del sobre 3 o la proposta d'adjudicació, la Mesa es tornaria a convocar a efectes de la seva valoració.

La presidenta dóna per finalitzat l'acte, a les 10 hores i 30 minuts de la data indicada a l'encapçalament, i per a que consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual com a secretari, certifico.

El secretari de la Mesa
Josep Pujol Sancho

Vist i plau
La presidenta de la Mesa
Àngels Santolària Morros

**SERVEI D'ACCIÓ I COHESIÓ SOCIAL
SECCIÓ DE SERVEIS SOCIALS**

INFORME TÈCNIC

Motiu:

Informe emès en relació al procediment obert per la contractació del servei de repartiment d'àpats a domicili en el municipi de Manresa, segons el plec de clàusules administratives i tècniques aprovat el 9 de juliol de 2018 per aquest Ajuntament. L'informe fa referència a les ofertes tècniques presentades per:

- Fundació Privada President Torres Falguera
- Eurest Catalunya, SL

En conseqüència i seguint els paràmetres inclosos en l' esmentat plec de clàusules respecte els criteris avaluables en funció d'un judici de valor, la valoració és la següent (puntuació màxima 105 punts):

SOBRE NÚMERO 2. OFERTA TÈCNICA :

a.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI

▪ PROTOCOLITZACIÓ I INFORMATITZACIÓ DELS SISTEMES DE COORDINACIÓ:

S'estableix una valoració d'aquest apartat tenint en compte que es descriguin acuradament tots els processos de treball implicats en el servei, que la temporització del servei sigui l'adequada i s'estableixi un bon sistema de coordinació que permeti a l'Ajuntament controlar el servei en tot moment i resoldre totes les incidències de manera ràpida i eficient.

Fundació Privada President Torres Falguera

Breu descripció de l'oferta que s'ha tingut en compte per a fer la valoració:

Presenta una diagrama del mapa de 8 processos implicats en el servei, detallant els que corresponen a l'empresa i els que corresponen a l'Ajuntament. Aporten un protocol d'actuació per la Custòdia de claus.

Disposen d'un aplicatiu informàtic intern que s'anomena *icTrebesSAd*. que pot exportar dades en excel, permet el tractament i gestió de les dades dels usuaris i alhora establir el pla de menús.

També disposen d'un aplicatiu per planificar les rutes, Route4me.

Tenen informatitzada la traçabilitat de tot el procés, amb un codi QR per cada usuari i gestionat amb l'smartphone que porta el transportista. Els vehicles frigorífics disposaran de GPS i datalogger pel control de la temperatura.

Respecte el sistema de coordinacions estableixen diferents supòsits, en funció de la temporalització del servei i de si hi ha incidències i si aquesta és qualificada de menor o major.

En tot cas la comunicació amb l'Ajuntament és mitjançant un correu electrònic o trucada telefònica i sempre a través de la persona coordinadora.

L'Ajuntament rebrà un informe mensual amb un resum del desenvolupament del servei.

Es pot elaborar un informe mensual i cada 3 mesos es realitzarà un contacte amb l'usuari de seguiment, visita o trucada, per part de la coordinadora.

En el cas de queixes que s'hagin aplicat mesures es valorarà l'efectivitat de la mesura amb el referent social de l'ajuntament.

Ofereixen als usuaris un telèfon gratuït i sistema de whatsapp si ho desitgen.

Valoració

Aquest apartat es valora com a correcte ja que l'oferta presentada ofereix el control operatiu del servei en tot moment, i un contacte molt personalitzat amb l'Ajuntament i una descripció del servei centrat en la persona usuària.

No s'ha puntuat el màxim en l'apartat ja que l'aplicatiu informàtic en aquest cas és d'ús intern i a la pràctica no facilita ni aporta a l'ajuntament cap valor afegit pel que fa a la coordinació del servei i la resolució d'incidències per una banda i per altra perquè hi ha un procés de treball poc descrit, en concret el procés número 8, el de gestió de millora.

TOTAL: 12 PUNTS

Eurest Catalunya, SL

Breu descripció de l'oferta que s'ha tingut en compte per a fer la valoració:

Aporta un protocol respecte les incidències del servei, també quant a la distribució. Disposen d'un seguiment del vehicle via GPS que detecta les avaries, localitza el vehicle.

Disposa d'un portal web anomenat IARA que disposa de la següent informació: dades de l'usuari, informe dels lliuraments (lloc i hora), informes de baixes temporals, i dades sobre les trucades que han realitzat els usuaris. Aquesta web també permet elaborar informes, filtrant dades i transformant-les en documents excel.

Diàriament, un cop finalitzat el repartiment, l'empresa omple un document per escrit que és un informe de seguiment i desenvolupament del servei, on es registraran les incidències. Comenta que comunicarà aquesta informació.

L'empresa proposa que l'Ajuntament realitzi una coordinació per correu electrònic de tot el que implica el dia a dia: altes, baixes, canvis de dieta i incidències previstes.

I que d'altra banda, l'Ajuntament per obtenir informació de com funciona el servei disposarà de l'accés del portal web (IARA) on es podrà consultar on línia tota una sèrie d'informació.

Proposen reunions personalitzades semestrals de seguiment, mensuals de formació, mensuals de tot l'equip. Unes jornades formatives per fomentar el desenvolupament de competències dels treballadors i accions de cohesió d'equip. A continuació aporta una informació repetida en l'apartat protocol de coordinació interna de supervisor i repartidors.

Les vies de comunicació es basen en la plataforma IARA, l'app dels smartphones.

Valoració

Aquest apartat es valora correcte tot i que té alguns punts incomplets que han fet disminuir la puntuació del màxim i respecte l'altra oferta, especialment en l'apartat de les coordinacions i processos de treball. Val a dir que la informació respecte aquest apartat s'ha hagut de cercar en altres apartats de l'oferta, el que ha dificultat poder fer la valoració.

Es valora molt adequada la plataforma web descrita sobretot pel que fa al control del desenvolupament del servei en tot moment per part de l'ajuntament però la proposta respecte la coordinació és poc elaborada i més centrada en processos interns de treball que en la persona usuària.

Aporta els protocols sobre processos de treball que no estan implicats en el sistema de coordinació sinó en l'elaboració i producció de l'àpat.

Respecte els processos de treball i les coordinacions no es comenta res al respecte les incidències domiciliàries. No hi ha protocols de gestió del servei.

Fa una descripció del funcionament del servei però d'una manera genèrica i poc descriptiva.

No estableix si hi haurà una persona de referència, amb quina disponibilitat hi serà.

En l'apartat de protocol de seguiment i control dels productes lliurats a l'usuari i el seu entorn es tracten temes relacionats amb la coordinació, però la que realitza internament l'empresa, és a dir aborden el sistema de comunicació i coordinació amb els treballadors implicats en el servei.

TOTAL 10 PUNTS

▪ **OFERTA DE MENÚS DIETÈTICAMENT EQUILIBRATS:**

Es valorarà que l'usuari pugui elegir els plats , que estiguin ben descrits els criteris nutricionals, l'equilibri alimentari setmanal i que ofereixi tot els tipus de dietes que puguin requerir els usuaris del servei.

Fundació Privada President Torres Falguera

Breu descripció de l'oferta que s'ha tingut en compte per a fer la valoració:

Respecte la quantitat de plats per escollir, el menú que es proposa és tancat. No aporten que es pugui escollir però diuen que s'adaptaran als gustos de l'usuari. Un dia al mes la persona podrà triar el menú, si té dificultats per fer-ho el repartidor li facilitarà la tasca mitjançant imatges. S'entregaran mensualment els menús proposats amb la possibilitat de fer canvis si ho vol l'usuari. Descriuen quins criteris nutricionals apliquen i els valors. Al menú diari s'especifica el contingut nutricional. S'aporta una descripció acurada de les dietes.

Valoració

El menú no permet escollir. Respecte els criteris nutricionals no estan prou especificats i cal més descripció dels valors. Respecte l'equilibri setmanal dels aliments s'ha tingut en compte que no inclouen llegums, i que només proposen ous 1 cop a la setmana. Tot i que es valora com a positiu que proposen 2 dies de làctics, que les postres estan equilibrades i variades i que tenen en compte tots els tipus de dietes possibles.

TOTAL 3,5 punts

Eurest Catalunya, SL

Breu descripció de l'oferta que s'ha tingut en compte per a fer la valoració:

L'empresa disposa d'un departament de dietètica i nutrició que realitzarà una valoració nutricional dels menús, aquests s'adaptaran a l'edat dels comensals i al seu desenvolupament alimentari. Disposa de les fitxes tècniques detallades de cada plat, a l'annex 1 aporta totes les fitxes tècniques dels plats, més de 200 fitxes.

Les matèries primeres seran de la qualitat més alta, definides en cadascuna de les gammes dels productes, i garantides pels procediments del manual de qualitat i la norma ISO 9001:2008.

Aporten un exemple de menú, i a l'annex 2 , una explicació dels factors que tenen en compte per elaborar el menú, una taula-resum de les fitxes tècniques dels plats i una proposta de tot tipus de menús (sense sal, hipercalòric, hiposòdic, diabètic, sense gluten, sense porc, fàcil masticació, triturat,...)

Fan una descripció acurada del pla de dietes.

Valoració:

El menú és tancat. No aporten que es pugui escollir però diuen que s'adaptaran als gustos de l'usuari . Diuen que tenen en compte els criteris nutricionals però no els detallen, es fa una descripció molt general. Només queden reflectits en l'exemple de menú diari. Respecte l'equilibri setmanal donen llegums i ous dos cops a la setmana, es valora molt positiu però només donen un làctic a la setmana. Disposen de tot tipus de dietes.

TOTAL 3,5 Punts

▪ **CAPACITAT D'ATENCIÓ DE NOVES COMANDES DE FORMA RÀPIDA.**

Per la valoració es tindrà en compte exclusivament el criteri marcat en el plec: es valorarà 1,25 punts per cada 6 hores o fracció de reducció, fins a un màxim de 24 hores.

Fundació Privada President Torres Falguera

La capacitat de resposta serà en 24 hores o menys però no diu quantes hores en aquest apartat. En l'apartat de processos fa la descripció de la temporització del servei i contempla la possibilitat d'oferir un servei urgent en 12 h.

TOTAL 2,5 punts

Eurest Catalunya, SL

La capacitat de resposta serà en 24 hores o menys però no diu quantes hores, ni com ho faran. No es pot valorar aquest punt.

TOTAL 0 punts

▪ **SEGUIMENT I CONTROL DE L'USUARI I EL SEU ENTORN**

Es valorarà si existeix una descripció d'elements d'observació de l'usuari i el seu entorn que permetin valorar l'estat de vulnerabilitat, i especialment si hi ha una situació d'alarma que requereixi una actuació immediata.

Fundació Privada President Torres Falguera

En aquest apartat aporten un protocol de seguiment i control a l'usuari per tal de detectar i comunicar situacions de fragilitat, risc o maltractament que es valora correcte i suficient per detectar situacions de vulnerabilitat. El model de

check-list a omplir pel repartidor, i el model d'incidència diària es valoren també adequats.

TOTAL 5 punts

Eurest Catalunya, SL

Tot i que la informació i protocols aportats estan descrits des del punt de vista de l'empresa però no tenint en compte l'atenció en l'usuari. Respecte el que es valora en aquest apartat no hi ha informació suficient. No aporta quina informació recolliran per detectar situacions de vulnerabilitat amb detall. Respecte la valoració de la urgència es comenta que si es detecta que l'usuari és dins del domicili i no obre la porta activaran un protocol d'emergència per risc vital, però no defineix quines accions hi ha incloses en aquest protocol. Davant d'una no resposta al telèfon ni al domicili de l'usuari no es valora com una situació que requereix una acció immediata, i en realitat aquestes situacions sí requereixen una actuació immediata per comprovar que la persona no és dins del domicili perquè ha tingut algun problema de salut i per això no contesta. Aquest aspecte és important perquè en aquest servei aquesta situació es dona tot sovint.

TOTAL 0 punts

▣ PROTOCOL DE SEGUIMENT I CONTROL DELS PRODUCTES LLIURATS A L'USUARI I EL SEU ENTORN

Es valorarà el màxim de puntuació si la descripció detallada del procés des de l'elaboració i l'envasat fins al transport al domicili de l'usuari és suficientment acurada i es tenen en compte tots els procediments.

Fundació Privada President Torres Falguera

Es fa una descripció acurada i senzilla de tots els procediments implicats en aquest procés.

TOTAL 10 punts

Eurest Catalunya, SL

Es valora molt adequat i suficientment descrit el protocol proposat.

TOTAL 10 punts

▪ **PER A LA INCORPORACIÓ D'EMPRESES PROVEÏDORES DE PRODUCTES DE PROXIMITAT**

Es valorarà estrictament 1 punt per cada empresa proveïdora de productes alimentaris d'elaboració pròpia amb una ràtio inferior a 50 kilòmetres de la ciutat de Manresa.

Fundació Privada President Torres Falguera

Empreses que s'han tingut en compte per la valoració: Danone, Jpont embotits, Atrian Bakers i Espècies teixidor.

TOTAL 4 punts

Eurest Catalunya, SL

Empreses que s'han tingut en compte per la valoració: Carns Romeu, Casa Hugas, Frigorífics Ferrer.

TOTAL 3 Punts

▪ **PROTOCOLS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA**

Es valorarà que es descriguin acuradament tots els plans d'autocontrols implicats en aquest servei.

Fundació Privada President Torres Falguera

Presenten tots els plans d'autocontrols mínims (pla de neteja i desinfecció, pla de control de la temperatura, pla de control del clor de l'aigua, pla de control de proveïdors, pla de control de plagues i pal de formació del personal) però no els concreten tots, o alguns són incomplets i amb descripcions molt genèriques, per exemple el de control de proveïdors.

Manquen models de registre de control, no hi ha exemples del pla formació.

El pla de neteja és complet però s'han detectat deficiències, de poca periodicitat o no la indiquen per exemple(neteja de cubells de la brossa i manetes de les portes setmanals?) o insuficientment detallat (al pla de control del clor de l'aigua manifesten que en cas que es detecti una no conformitat , la mesura correctora serà no permetre el consum d'aigua , però,...i les superfícies potencialment contaminades amb l'aigua ?).

TOTAL 6 punts

Eurest Catalunya, SL

Manifesta que tenen tots els plans d'autocontrols mínims, però els descriuen molt genèricament, i sense concreció, ni freqüència, ni quin mitjà.

Aporta fotos dels autocontrols que realitzen(parts de les descripcions i alguns models de registres sense omplir) però són il·legibles i per tant no es poden

valorar ni detectar els errors. D'altra banda, fan control de l'oli, residus i al·lèrgens i es valora positivament.

TOTAL 5 punts

▪ **EQUIPAMENT NECESSARI PER L'ELABORACIÓ DELS ÀPATS I REPARTIMENT DELS MATEIXOS**

Es valorarà antiguitat i qualitat de l'equipament necessari per elaborar, envasar i transportar l'àpat, sense valoració si aquest té una antiguitat superior a 7 anys. 5 punts com a màxim correspondran a l'equipament d'elaboració i 5 punts més per l'envasat i el transport. Cada 6 mesos d'antiguitat restaran 0,7 punts.

Fundació Privada President Torres Falguera

Respecte l'equipament fan una declaració jurada de l'equipament que tenen, entre 15 i 24 mesos.

Manifesten disposar d'equips de "contingència" però no concreten on es troben ubicats i per tant no se n'ha pogut valorar la disponibilitat real com a alternativa. Respecte l'envasat i transport no està detallat l'envasat. El vehicle hi ha la matrícula i l'antiguitat. (24 mesos)

TOTAL : 7,5 punts

Eurest Catalunya, SL

Respecte l'equipament la cuina central està situada a Pallejà. Té una capacitat de producció de 10000 menús diaris. Aporta el RGSA. Aporten un llistat de les eines i màquines instal·lades amb la descripció de l'estructura i climatització si s'escau, també els equips de cocció, de rentat, d'emmagatzematge, de preparació. Aporten una taula amb el material i equipament necessari per elaborar els àpats amb les dates d'adquisició i marca. L' abatedor és del març del 2011.

S'ha anat restant 0.7 per als equips de més de 6m com diu a les bases

L'envasat no està prou detallat, En un apartat anterior es comenta que s'emplata en barquetes reciclables i aptes per la regeneració, la fruita i els iogurts en bosses de plàstic. El termosergellat es realitza amb paper film, el sistema d'obertura és un sistema fàcil i còmode que permet fer-ho manualment. Aporta una fitxa amb les característiques generals i tècniques del paper film però no es descriu el material de la barqueta.

Respecte el vehicle disposen de 2 vehicles frigorífics, l'utilitzat per aquest transport és del maig de 2017 i l'identifiquen.

TOTAL : 7 ,6 punts

a.2. RECURSOS HUMANS

En aquest apartat es valorarà l'acreditació que l'empresa disposa de personal amb certificació de discapacitat que superi el percentatge que marca la Llei, i que participi en l'objecte del contracte.

Per sessions de formació contínua sobre envelliment, dependència i/o detecció de situacions de risc social als treballadors del servei. S'establirà 1 punt per cada 5 hores de formació.

Es valorarà la composició i les funcions detallades de l'equip humà encarregat de realitzar el servei

▪ CERTIFICAT DISCAPACITAT

Fundació Privada President Torres Falguera

Aporta certificat de superar en 0,67% el percentatge de persones amb discapacitat que li correspondria, però no està suficientment descrit si és personal objecte del servei, tot i que aporta dos certificats de dues persones però no hi ha el nom ni el tipus de treballador. Tot i així s'ha valorat tenir en compte almenys la meitat de la puntuació.

Es valora en 2,5 punts .

Eurest Catalunya, SL

L'empresa li correspondria tenir 42 treballadors discapacitats, aporta un certificat d'excepcionalitat de la Generalitat de Catalunya, en la que dóna 3 anys a l'empresa perquè assoleixi la xifra que li toca. Al 2015 tenia 7 treballadors discapacitat directes i 4 a través de centres especials de treball. Pel que no es compleix que es superi el % establert per la llei.

Es valora en 0 punts.

▪ FORMACIÓ CONTÍNUA

Fundació Privada President Torres Falguera

Aporta que la coordinadora i els repartidors faran un curs de 30h sobre envelliment i prevenció de la dependència.

Es valora en 5 punts

Eurest Catalunya, SL

Hi ha una descripció del sistema de formació dels RRHH. En el cas del repartidor es fa una formació sobre atenció a la gent gran, formació bàsica de gerocultor de 10h.

Es valora en 2 punts

▪ **FUNCIONS EQUIP HUMÀ**

Fundació Privada President Torres Falguera

S'ha valorat l'estructura i funcions de l'equip humà de l'empresa, el CV del director i de la coordinadora del servei. I també el sistema de substitucions quan hi ha baixes.

5 punts

Eurest Catalunya, SL

S'ha valorat l'estructura de l'equip humà de l'empresa a nivell de cuina central i equip Vitarest amb la descripció de les funcions.

5 punts

La valoració total és :

TOTAL TORRES FALGUERA : 12,5 PUNTS

TOTAL EUREST : 7 PUNTS

a.3. CONTROL DE QUALITAT

Es donarà 2,5 punts per cada certificat de qualitat corresponent a l'objecte del contracte degudament acreditat

Es valorarà que es faci un estudi de satisfacció dels usuaris, especialment la metodologia i la periodicitat.

▪ CERTIFICATS DE QUALITAT DE L'EMPRESA

Fundació Privada President Torres Falguera

No tenen cap certificat de qualitat. Aporten referències dels serveis prestats a l'ajuntament de Terrassa i del consorci del servei a persones de Vilanova i la Geltrú.

0 punts

Eurest Catalunya, SL

Disposen de :

- ISO 2001:2008. Restauració col·lectiva, satisfacció del client i consumidor tenint en compte els requisits del sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític per a la prevenció en matèria d'higiene i seguretat. Caduca 14/09/2018
- ISO 14001:2004. Restauració col·lectiva, satisfacció del client i consumidor tenint en compte els requisits del sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític per a la prevenció en matèria d'higiene i seguretat. Caduca 14/09/2018
- OSHAS 18001:2017 Salut i seguretat laboral. Restauració col·lectiva, satisfacció del client i consumidor tenint en compte els requisits del sistema d'anàlisi de perills i punts de control crític per a la prevenció en matèria d'higiene i seguretat. Caduca 2020
- ISO 22000:2005. Sistema de l'organització. Per l'elaboració dels menjars a la cuina central per a servei de col·lectivitats i servei a domicili. Caduca al 2020.

Es valoren els certificats ISO 2001:2008, 14001:2004, ja que són els més importants respecte a la seguretat alimentària, però caduquen al setembre d'aquest any i no han aportat que els estiguin renovant. Els altres dos es tenen en consideració però no es valoren tan importants per l'objecte del contracte, per això s'ha valorat almenys 1,25 Punts.

▪ ELABORACIÓ I PROPOSTA D'EXECUCIÓ D'UN ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS.

Fundació Privada President Torres Falguera

Proposen realitzar una enquesta de satisfacció telefònica o presencial 2 cops l'any. Aporten com seria l'enquesta i quina metodologia seguiran per aplicar millores en base als resultats. Es farà un informe i s'enviarà a l'ajuntament.

Es valora adequat i suficient l'estudi de satisfacció, tant la metodologia com la periodicitat. 5 punts

Eurest Catalunya, SL

Amb la periodicitat de 6 mesos es realitza un qüestionari. Han creat al figura del defensor de la persona usuària quan l'usuari no queda satisfet de la resposta.

Mensualment es realitzaran estadístiques globals de les queixes i suggeriments rebuts que estaran a la plataforma digital.

No diu qui realitza l'enquesta, si ho fa directament l'usuari i com es treballaran els resultats, tot i que diu que existeix un procediment de qualitat per aquest tema.

El contingut de l'enquesta és l'adequat i la periodicitat també però la metodologia, que correspondria al procediment de qualitat no està suficientment descrit per això es valora en 4,5 punts

El control de qualitat es valorat en la seva totalitat :

TOTAL TORRES I FALGUERES : 5 punts

TOTAL EUREST : 5,75 punts

a.4. MILLORES

S'atorgaran fins a 5 punts per cadascuna de les millores que es proposin en relació amb els elements que es relacionen a continuació, segons el seu detall i valoració tècnica:

- Ampliació del nombre d'àpats dels que es podrà disposar des de Serveis Socials totalment gratuïts.
- Disposició del servei en caps de setmana.
- Oferta alternativa de línia calenta a demanda de Serveis Socials.

▪ AMPLIACIÓ DEL NOMBRE D'ÀPATS DELS QUE ES PODRÀ DISPOSAR DES DE SERVEIS SOCIALS TOTALMENT GRATUÏTS

Fundació Privada President Torres Falguera

Ofereix 400 àpats anuals addicionals. Suposaria a l'any un àpat diari més gratuït, pel que no implica una ampliació molt important.

Es valora en 1 punt.

Eurest Catalunya, SL

Ofereixen 5 àpats gratuïts al dia, 1825 àpats anuals. Suposaria a l'any 5 àpats més diaris gratuïts i es valora una ampliació important.

Es valora en 5 punts.

▪ DISPOSICIÓ DEL SERVEI EN CAPS DE SETMANA

Fundació Privada President Torres Falguera

Disponibilitat del servei el cap de setmana.

Es valora en 5 punts

Eurest Catalunya, SL

Disponibilitat del servei el cap de setmana.

Es valora en 5 punts

▪ OFERTA ALTERNATIVA DE LÍNIA CALENTA A DEMANDA DE SERVEIS SOCIALS

Fundació Privada President Torres Falguera

S'ofereix la possibilitat.

Es valora en 5 punts

Eurest Catalunya, SL

Ofereix l'alternativa, no hi ha limitació.

Aporta altres millores: Pla de residus, Mesures estalvi energètic, Pla de neteja amb productes sostenibles.

Es valora en 5 punts

El total de puntuació de les millores és de :

TOTAL TORRAS FALGUERA : 11 PUNTS

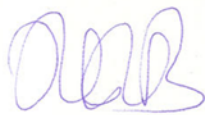
TOTAL EUREST : 15 PUNTS

RESUM

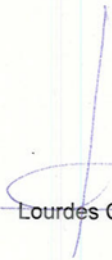
ASPECTES A VALORAR	TORRES FALGUERA	EUREST
a.1. Prestació del servei	50,50	39,10
Protocols i sistema de coordinació	12,00	10,00
Oferta menús	3,50	3,50
Atenció noves comandes	2,50	0,00
Control usuari	5,00	0,00
Control productes lliurats	10,00	10,00
Empreses productes pròxim.	4,00	3,00
Seguretat alimentària	6,00	5,00
Equipament necessari	7,50	7,60
a.2. Recursos humans-Total	12,50	7,00
Formació contínua	5,00	2,00
Certificat discapacitat	2,50	0,00
Funcions equip humà	5,00	5,00
a.3. Control de qualitat	5,00	5,75
Certificats	0,00	1,25
Satisfacció usuari	5,00	4,50
a.4. Proposta de Millores- Total	11,00	15,00
Ampliació àpats	1,00	5,00
Servei caps de setmana	5,00	5,00
Oferta línia calenta a demanda	5,00	5,00
SUMA TOTALS (a1+a2+a3+a4)	79,00	66,85

Manresa, 14 de novembre de 2018

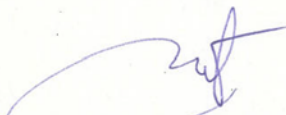
El comitè d'expertes:



Josefina Ramírez Ruiz



Lourdes Castells



Marta Reyes Llobet