Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio de alimentación y explotación de comedor para los Hospitales de Alta Resolución Sierra Norte y Utrera, dependientes de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir.

Expediente 2015/PA-08-13

1. Objeto

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación del servicio de alimentación y la explotación de comedor de los Hospitales de Alta Resolución Sierra Norte y Utrera, dependientes de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir, según los lotes definidos e indicados a continuación:

	Objeto	**Ámbito**
Lote 1	Servicio de catering y explotación de comedor	Hospital de Alta Resolución Sierra Norte (Constantina)
Lote 2	Servicio de cocina y explotación de comedor	Hospital de Alta Resolución de Utrera

La prestación de los servicios indicados incluye:

- Servicio de catering mediante línea fría o mixta para pacientes y profesionales que la Agencia Sanitaria determine, para el Lote 1.
- Servicio de cocina tradicional, mixto o línea fría para pacientes y profesionales que la Agencia Sanitaria determine, para la Lote 2.
- La explotación del espacio destinado a ser usado como comedor por los profesionales del centro que la Agencia Sanitaria determine.
- Confección de los menús y dietas correspondientes a desayuno, almuerzo, merienda y cena, para los pacientes ingresados, y para el personal que la Agencia Sanitaria determine.
- Menaje necesario adicional al puesto al servicio del adjudicatario por la Agencia para la prestación de los servicios, y reposición de éste en caso de pérdida o deterioro.
- La gestión del aprovisionamiento que, en todo caso, será supervisada por la persona que designe la Dirección de la Agencia Sanitaria.
- La manipulación, preparación y regeneración, en caso de ser necesaria, de las materias necesarias para la confección del menú y dietas previsto y autorizado.
- El emplatado centralizado de las comidas en bandejas individuales para pacientes y personal del hospital.
- La distribución de las comidas a las zonas de hospitalización que se indiquen, así como a otras zonas del edificio que se determinen; su recogida y traslado a cocina.
- El lavado posterior de vajilla, bandejas y carros en la cocina.
- La limpieza general de maquinaria, instalaciones, dependencias de cocina.
- Gestión informática de los servicios de alimentación.
- Mantenimiento de los stocks de seguridad existentes en los oficios de las zonas de hospitalización.
- La disponibilidad para la realización de cualquier tipo de servicio especial, propio de la actividad de restauración que se acordará con la Dirección de la Agencia Sanitaria con la suficiente antelación. En este sentido, el adjudicatario y su personal estarán en todo momento dispuestos para la realización de dicha explotación, que serán facturados de forma independiente. No obstante lo anterior, la Dirección se reserva la capacidad para contratar estos servicios especiales con otras empresas diferentes al posible adjudicatario.

2. Descripción de los servicios

La siguiente descripción recoge la organización de trabajo que la Agencia Sanitaria considerada como básica para cubrir las necesidades de los hospitales en lo referente a los servicios objeto del presente contrato.

2.1. Servicio de cocina y catering

El servicio de cocina y de catering supone la regeneración y/o elaboración y entrega de las pensiones solicitadas, tanto por personal del hospital con derecho a ello, como por pacientes, para lo cual el licitador propondrá los sistemas adecuados para la prestación del servicio.

En todo caso, el adjudicatario dispondrá de un servicio especialista en dietética y nutrición para este servicio, sin que sea precisa su presencia física continua en los centros. Sin embargo, cualquier duda que pudiera surgir desde el punto de vista de la nutrición o dietético tendrá que ser resuelto por dicho servicio sin demora alguna. Los hospitales podrán solicitar la utilización de este servicio de especialista en dietética y nutrición cuando estimen oportuno.

En las instalaciones de cocina de los hospitales objeto del presente pliego, el adjudicatario será el encargado de la elaboración o regeneración, emplatado en bandejas isotérmicas y distribución-recogida en los lugares que indique la Dirección de cada centro, así como en los horarios establecidos por ésta.

La empresa adjudicataria será responsable de que las comidas lleguen en perfectas condiciones para cada usuario, en lo referente a cantidades prescritas, calidades, higiene, temperatura, presentación y puntualidad.

El procedimiento para recabar la elección de menú de pacientes y profesionales será propuesto por la empresa licitadora y deberá contar con el visto bueno de la Agencia Sanitaria, no pudiendo suministrar bebidas ni comidas si no son solicitadas por el procedimiento establecido. Este procedimiento deberá cumplir con el requisito de que los profesionales conozcan y puedan seleccionar el menú como mínimo con un día de antelación.

El adjudicatario deberá disponer durante todo el servicio de un sistema informático de gestión de dietas que permita el conocimiento estadístico del servicio, debiéndose poder conectar a la red del hospital cuando así fuese requerido por la Dirección. Se valorará positivamente la posibilidad de acceder a dicha información a través de internet mediante aplicación web.

La oferta propuesta por cada licitador deberá definir:

- El servicio de cocina y/o catering propuesto para cada centro, esto es tradicional, mixto o línea fría, teniendo en cuenta que la cocina del Hospital de Alta Resolución de Utrera está equipada para prestar un servicio de cocina tradicional, mientras que la del Hospital de Alta Resolución Sierra Norte lo está para prestar servicio en línea fría.
- El sistema propuesto para recabar la elección de menús por parte de pacientes y profesionales.
- Cuantas soluciones técnicas consideren de interés en relación con el presente apartado.

En la siguiente tabla se indican los datos de los menús servidos (desayunos, almuerzos, meriendas y cenas) en cada hospital, tanto a pacientes como a profesionales a cargo de la Agencia Sanitaria, correspondientes a una anualidad.

		DATOS DIETAS SERVIDAS EN HOSPITALES DE LA AGENCIA SANITARIA BAJO GUADALQUIVIR			
		LOTE 1		LOTE 2	
		Hospital Sierra Norte		Hospital de Utrera	
		Pacientes	Profesionales	Pacientes	Profesionales
Menús anuales	Desayunos	565	0	818	0
	Almuerzos	1.032	2.217	986	2.903
	Meriendas	892	0	934	0
	Cenas	633	1.894	747	1.434

2.2. Explotación del comedor

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los profesionales de la Agencia Sanitaria que lo deseen, o a otros profesionales del centro si así lo determina la Dirección de la misma, los servicios de almuerzo y cena, mediante pago de los mismos por parte de éstos. Igualmente podrán ser facilitados los servicios de desayuno y/o merienda, previa autorización por parte de la Dirección de la Agencia Sanitaria.

La prestación de los citados servicios se regirá por los mismos requisitos de calidad que aplique al servicio de cocina o catering objeto del presente pliego. Los importes máximos para almuerzo y cena de los profesionales autorizados a la utilización del comedor serán los ofertados, aplicando los porcentajes correspondientes (45% del menú para almuerzo, y 39% del menú para cena).

Además de la oferta de menús, el licitador incluirá en su oferta su propuesta de explotación del comedor referente a productos adicionales a ofrecer tanto en el comedor como para ser recogidos en cocina (bocadillos, platos combinados, tapas, desayunos, meriendas, medio-menú, etc.), previo acuerdo de la Agencia Sanitaria, indicando descripción. Igualmente se describirán los sistemas previstos para la difusión a los posibles consumidores del catálogo de productos a su disposición. Los importes que finalmente el adjudicatario aplique a estos productos deberán no podrán ser superiores a la precio de mercado de los mismos en la zona del hospital, debiendo ser previamente autorizados por la Agencia Sanitaria.

En la oferta técnica deberá incluirse la propuesta del licitador para la compra de menús u otros productos a disposición de los profesionales ya sea por canje directo o mediante de sistema de vales. En el supuesto de optar por vales de comida, éstos no tendrán fecha de caducidad ni serán nominativos hasta el momento de su consumo, de modo que puedan ser intercambiados entre los profesionales. Se valorará positivamente descuentos sobre el importe de vales finalmente ofertados basados en la compra de paquetes de 5, 10 o los que el licitador proponga.

En concreto, la oferta técnica deberá incluir información sobre los siguientes aspectos, así como de aquellos otros que la empresa determine de interés:

- Procedimiento para la compra de menús u otros productos ofrecidos (lugar, medio, sistema de pago, sistema de vales...).
- Características de los vales, si los hubiera.
    - Si son unitarios o se pueden comprar en paquetes.
    - Si se admite su devolución.
    - Política de descuentos por la compra de múltiples vales (sin especificar importe total unitario).
- Otros productos a disposición de profesionales (bocadillos, platos combinados, tapas, desayunos, meriendas, medio-vale de almuerzo, etc.).
- Procedimiento para la solicitud y entrega de facturas por la prestación del citado servicio.

- Presentación mensual de datos de ventas.

2.3. Menús

La empresa adjudicataria deberá planificar, en función de las directrices de la Dirección de la Agencia Sanitaria una gama de menús adaptados a la gastronomía local y a la época del año, incluyendo menús especiales en festividades señaladas (cena de Nochebuena, almuerzo Navidad, cena de Nochevieja, almuerzo de Año Nuevo, almuerzo del Día de Andalucía).

La alimentación deberá proporcionar una comida agradable y completa a los usuarios, en cantidad suficiente, teniendo en cuenta sus gustos, costumbres, culturas y creencias religiosas. Por otra parte, con objeto de responder a la prescripción facultativa, deberá ser adecuada al estado nutricional y a la enfermedad del paciente.

Los alimentos que se utilicen para confeccionar los menús diarios han de presentar:

- Calidad bromatológica mediante un control microbiológico desde la compra hasta el consumo, así como de todo el proceso de elaboración (higiene y limpieza).
- Calidad nutritiva.
- Calidad en la elaboración, servido conforme a lo establecido en el código de dietas.
- Calidad organoléptica (color, olor, sabor, aspecto y consistencia).

Todos los productos servidos por la empresa adjudicataria se someterán a las prescripciones contenidas en la normativa legal vigente que sea de aplicación y, en particular, en el código alimentario español.

Las empresas licitadoras incluirán en sus ofertas ejemplos de fichas técnicas de los platos que se elaborarán en la prestación del servicio. Deberán presentar, por tanto, un catálogo de ofertas de menús variados para cada servicio de comidas con información de valor nutricional, calórico, y composición de los alimentos. Se considera menú variado aquel que modifica el producto principal del mismo, más allá de los condimentos y salsas utilizados, forma de elaboración o guarnición que le acompañe.

2.3.1 Almuerzos y cenas

Los menús para el almuerzo y cena comprenderán opciones de platos. Así, para cada servicio de almuerzo, presentará tres opciones de primer plato (siempre una de ellas corresponderá con ensalada o similar) y dos de segundo para elegir previamente por el usuario. Para el servicio de cena, presentará dos opciones de primer plato y dos de segundo.

En ambos casos, se ofrecerán dos opciones de postre, siendo siempre una de ellas fruta fresca de temporada, y la otra podrá incluir lácteos, helados, repostería, etc., valorándose positivamente tanto la rotación y variación de las frutas ofrecidas, como que el resto de los postres sean de elaboración propia en lugar de industrial.

Los menús de almuerzo y cena incluirán igualmente las opciones de pan o picos.

Las bebidas que se faciliten a pacientes y profesionales consistirá en agua o refresco, y su importe estará incluido en el importe de los menús. En ningún caso los menús incluirán bebidas alcohólicas.

La oferta deberá incluir los menús según temporada (mínimo dos temporadas: primavera/verano y otoño/invierno), así como la frecuencia de rotación que será como mínimo cada dos semana. Se valorará positivamente que se oferten un mayor número de temporadas (ej. primavera, verano, otoño e invierno), y menor frecuencia de rotación de menús.

La oferta deberá incluir la solución que presente el licitador para informar a los profesionales de los menús propuestos, así como de toda aquella información adicional que considere de interés (ingredientes, aporte calórico, etc.), valorando positivamente toda la información nutricional que facilite.

2.3.2. Desayunos y meriendas

Cada desayuno incluirá, como mínimo:

- Zumo 20cl
- Bebida caliente: leche, café, infusión o cacao.
- Pan, bollería o galletas.
- Pieza de mantequilla y mermelada, aceite y tomate o paté.
- Azúcar o endulzante

Cada merienda incluirá, como mínimo:

- Bebida caliente: leche, café, infusión o cacao.
- Pieza de bollería o galletas.
- Azúcar o endulzante.

En base con estos mínimos establecidos, las ofertas deberán incluir las características de los productos que compondrán el desayuno y merienda. Las empresas licitadoras podrán ofertar productos adicionales a los indicados al desayuno y/o a la merienda, considerándose en este caso que su importe está incluido en el precio unitario del desayuno o merienda.

2.4. Extras alimentarios

Los productos considerados extras alimentarios, así como las personas autorizadas a solicitar estos productos, serán fijados por la Dirección de la Agencia Sanitaria o persona en quien ésta delegue.

Dichos extras serán entregados por el adjudicatario, según el procedimiento establecido, debiendo disponer de un stock mínimo para aquellas franjas horarias fuera del servicio de cocina.

Se incluirá en la documentación correspondiente a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor la relación de extras alimentarios puestos a disposición del hospital, indicando el precio unitario (IVA excluido) de cada artículo, siendo el importe máximo para cada uno el indicado en la siguiente tabla:

	Denominación y características de artículo extra	Importe máximo (sin IVA)
E-01	Agua 1.5 litro fría	0,44 €
E-02	Agua 33 cl. fría	0,33 €
E-03	Leche entera/semidesnatada/desnatada envasada 1 litro	0,87 €
E-04	Zumo sin azúcar envasado 1 litro	0,93 €
E-05	Zumo sin azúcar envasado 20 cl.	0,44 €

E-06	Infusiones	0,05 €
E-07	Café descafeinado, sobres 2 gr	0,13 €
E-08	Edulcorantes, sobre 1 gr	0,03 €
E-09	Azúcar, sobre 6 gr	0,03 €
E-10	Yogur natural/sabores/desnatados	0,22 €
E-11	Galleta diabética integral, pack 4 unidades	0,14 €

La facturación anual estimada en cada centro por extras alimentarios es de:

LOTE 1 Hospital de Alta Resolución Sierra Norte: 2.000 euros (IVA incluido).
LOTE 2 Hospital de Alta Resolución de Utrera: 3.000 euros (IVA incluido)

3. Instalaciones, equipamiento, mobiliario y menaje

El adjudicatario se compromete a mantener en perfecto estado de conservación el equipamiento, mobiliario, material, menaje e instalaciones propiedad de la Agencia Sanitaria para la prestación del servicio de cocina o catering, y explotación de comedor, con responsabilidad plena por toda pérdida, deterioro, destrucción, inutilización, etc., debida a su personal. Será de su cuenta y riesgo el reponer mobiliario y/o material del centro inmediatamente cuando se inutilice, deteriore o menoscabe por el mal uso, dolo o mala fe de su personal, por otro de idéntica calidad, marca y rendimiento. Será de su exclusiva responsabilidad y cuenta el pago del importe a que ascienda la reposición en estos casos.

Se incluye en el Anexo II la relación del principal equipamiento disponible actualmente para la prestación del servicio. La cocina del Hospital de Alta Resolución de Utrera está equipada para prestar un servicio de cocina tradicional, mientras que la del Hospital de Alta Resolución Sierra Norte lo está para prestar servicio en línea fría. Si el licitador considera la necesidad de disponer de otro equipamiento que sustituya o complemente al indicado, deberá especificarlo en su oferta, y será a su cargo los gastos asociados a la compra, instalación y mantenimiento del mismo.

Al inicio del servicio, la Agencia Sanitaria pondrá a disposición del adjudicatario en cada centro las siguientes bandejas isotérmicas, cada una de ellas equipada con el siguiente menaje:

Hospital de Alta Resolución:	**Sierra Norte**	**Utrera**
Núm. de bandejas isotérmicas necesarias:	35	80
Núm. de bandejas isotérmicas disponibles:	35	20
Menaje de cada bandeja:	▪ Plato hondo ▪ Plato llano ▪ Fuente ▪ Bol ▪ Tapas correspondientes ▪ Portafichas tarjetas bandeja (100 uds.)	▪ Plato hondo ▪ Plato llano ▪ Fuente ▪ Bol ▪ Tapas correspondientes

En relación con la dotación de bandejas isotérmicas y su menaje correspondiente, se valorará positivamente la dotación por parte del adjudicatario de dichos materiales para completar las necesidades indicadas en cada centro para el inicio del servicio, de modo que dicha dotación junto con la dotación actualmente disponible y propiedad de la Agencia Sanitaria completen la dotación mínima necesaria en cada centro indicada en la tabla anterior. El licitador deberá incluir en su oferta, si así lo estima oportuno, el número de las bandejas y menaje que aportaría, así como si dicho material se

aportará en condición de cesión de uso durante el contrato, o por el contrato pasará a propiedad de la Agencia Sanitaria a la finalización del mismo.

Todo el menaje adicional (cubiertos, platos, vasos, servilletas, bandejas de desayunos, etc.), así como la reposición del anteriormente indicado, deberá ser adaptable a las bandejas isotérmicas y su aporte y suministro, así como su mantenimiento en perfectas condiciones de calidad y cantidad adecuadas al servicio, correrán a cargo de la empresa adjudicataria, según las directrices marcadas por la Agencia Sanitaria. Finalizado el contrato, todo este material pasará a ser propiedad de la Agencia Sanitaria.

El adjudicatario deberá retirar de la circulación de forma inmediata cualquier plato o vaso que presente cualquier tipo de deterioro que disminuya la calidad del servicio exigido por la Agencia Sanitaria. En estos casos se procederá automáticamente a su reposición.

Los productos a emplear por el adjudicatario para cumplimentar los criterios de calidad exigidos a lo largo del presente pliego (material de limpieza, material de higiene de su personal, material de higiene para la distribución de comidas e impresos de control) serán exclusivamente a su cargo. La calidad de los productos empleados será supervisada por la Dirección de la Agencia Sanitaria, debiendo ser en todo caso de primer orden, no permitiéndose el uso de productos de baja calidad. Será igualmente por cuenta del adjudicatario dotación adicional de utensilios de cocina.

En caso en que, durante la vigencia del contrato, sea necesaria la sustitución o adición de cualquier tipo de instalación, mobiliario o equipamiento, esto será debidamente justificado por la empresa adjudicataria ante la Dirección de la Agencia Sanitaria. En este caso, será la Agencia Sanitaria quien decidirá sobre las alternativas posibles y quien asumirá el coste asociado a dicha inversión o si dicho equipamiento se distribuye en régimen de alquiler.

La Agencia Sanitaria pone a disposición en cada centro un espacio para el desarrollo de los servicios de cocina o catering con un equipamiento y mobiliario genérico que la empresa adjudicataria asumirá. El mantenimiento correctivo y preventivo de estas instalaciones no será asumido por la empresa adjudicataria, salvo que la causa del fallo del mismo sea por uso inadecuado por parte de su personal. En cualquier caso, y con independencia del causante de la avería o la incidencia, la empresa adjudicataria tendrá que aportar equipamiento alternativo sin coste al servicio mientras se repare el equipamiento averiado.

Si la empresa adjudicataria precisara de incorporar equipamiento, maquinaria adicional a la puesta a su disposición, y siempre que el equipo a incorporar disponga de etiqueta energética, éste deberá ser de la clase A (mayor eficiencia). No obstante lo anterior, previamente a su incorporación, deberá ser aprobado por la Agencia Sanitaria. El mantenimiento correctivo y preventivo de estas incorporaciones correrá por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que el licitador proponga un sistema de cocina en línea fría o mixta para la que requiera de equipamiento adicional al actual, correrá por su cuenta la adquisición, instalación y mantenimiento de este equipamiento, así como obras de reforma y/o instalaciones que sean precisas, según los requisitos anteriormente indicados.

Como se ha indicado anteriormente, ante un mal uso del equipamiento y útiles propiedad de la Agencia Sanitaria, la empresa concesionaria asumirá su mantenimiento y reparación, cuyos derechos de uso se le cede temporalmente a efectos exclusivos de la prestación del servicio.

Las líneas telefónicas de uso externo que necesite el adjudicatario serán enteramente a su cargo.

El adjudicatario se abstendrá de hacer cualquier tipo de publicidad dentro del recinto hospitalario (incluyendo comedor), salvo permiso previo por parte de la Dirección de la Agencia Sanitaria.

Las empresas interesadas podrán visitar las instalaciones de cocina de cada centro, contactando previamente con la Unidad Técnica de Ingeniería de los Hospitales de Alta Resolución Sierra Norte y Utrera.

4. Productos ecológicos, saludables, locales y/o de comercio justo

Se valorarán positivamente aquellas ofertas que incorporen medidas referentes a la inclusión en los menús de productos ecológicos, saludables, locales y/o de comercio justo, pudiendo incluso presentar en las opciones de almuerzo/cena platos confeccionados exclusivamente con productos ecológicos y/o saludables.

Igualmente, se valorará la difusión de las medidas adoptadas entre los pacientes y profesionales, de modo que éstos estén informados de los productos/platos puestos a su disposición elaborados con este tipo de alimentos.

5. Personal

El personal necesario para la prestación normal del servicio, así como otro que podrá tomar transitoriamente para determinados casos, será contratado por el adjudicatario, siendo de su cuenta el pago de todas las obligaciones derivadas de estos contratos. El adjudicatario deberá realizar la subrogación del personal incluido en el Anexo I, en los términos establecidos en la normativa vigente, y convenios de aplicación.

El licitador especificará de forma detallada en su oferta la plantilla de personal de que dispondrá para la prestación del servicio, que debe ser la adecuada para mantener un óptimo nivel de calidad en los servicios objeto de contratación. En concreto, y para el servicio de cocina, dicha plantilla habrá de contar necesariamente con un jefe o encargado de los servicios (que ejercerá de interlocutor con el centro). Si bien no se exige un dietista como parte de la plantilla, será imprescindible que el adjudicatario cuente con un servicio de dietética y nutrición de atención y respuesta inmediata para cualquier tema que pueda surgir relacionado con éste.

En cualquier caso, cada licitador deberá aportar en su oferta el número total de trabajadores que pondrá a disposición del hospital. Se detallarán los puestos de trabajo por categorías profesionales, según las clasificaciones aplicables al sector, expresando igualmente la distribución de los turnos de mañana y tarde, según jornada.

En caso de enfermedad, sanciones de la empresa, baja del personal, vacaciones reglamentarias y otras causas análogas, las plazas deberán ser cubiertas inmediatamente a costa del adjudicatario, de forma que se mantenga de manera permanente el número de trabajadores en presencia física expresados en la oferta de plantilla. En dichas situaciones, el adjudicatario se compromete a facilitar al representante del hospital relación nominal del personal sustituto para vacaciones o cualquier otra eventualidad que exija de forma temporal la incorporación de nuevos trabajadores. Este personal sustituto poseerá el mismo tipo de formación exigida al personal permanente, debiendo acreditarse también este extremo.

Cualquier modificación que se pretenda llevar a cabo en relación con el personal que presta el servicio, deberá ser comunicada con la debida antelación a la Agencia Sanitaria, y ser aprobada por ésta antes de que se realice cambio alguno.

Si una vez iniciada la explotación, la plantilla ofertada por el adjudicatario se demuestra insuficiente para las prestaciones objeto del contrato, conforme a los criterios de tiempo y calidad exigidos, deberá ser incrementada a su costa en número suficiente.

El adjudicatario deberá explotar directamente el servicio, no pudiendo subrogar, subarrendar o traspasar, directa o indirectamente la explotación. Igualmente no podrá hacer uso en sus relaciones comerciales, laborales o de cualquier otra índole del nombre de la Agencia Sanitaria o de los Hospitales de Alta Resolución Sierra Norte y/o de Utrera.

Para la coordinación de las relaciones de trabajo entre la Agencia Sanitaria y la empresa adjudicataria, se designará por parte de ésta un representante que será el único con capacidad para actuar como portavoz del adjudicatario.

La Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir no reconocerá ningún trabajo realizado fuera de las condiciones estipuladas en el contrato que no cuente con la conformidad previa de su Dirección o persona en quien esta delegue, aun cuando haya sido solicitada por cualquier persona del hospital, no haciéndose cargo, en consecuencia, de los gastos en que por tal concepto se hubiere incurrido.

5.1. Uniformidad, higiene y comportamiento del personal

La empresa adjudicataria exigirá, en atención a la dignidad y seriedad del hospital, condiciones excepcionales de presencia, modales, compostura, etc. del personal a su servicio.

Será obligación del adjudicatario uniformar por su cuenta a todo el personal a su servicio con el vestuario adecuado durante las horas en que se realice el servicio, debiendo además ir provistos permanentemente de una placa o tarjeta de identificación colocada en lugar visible de la indumentaria, y que será facilitada por la empresa adjudicataria.

Igualmente y para todo el personal que por las funciones específicas que realice así lo precise, el adjudicatario proveerá de gorros, guantes, mascarillas desechables y cualquier otro elemento que a tal efecto resulte necesario.

Todo personal afectado por lesiones de la piel o de otras enfermedades infecciosas que se puedan transmitir a través de los alimentos, deberá ser sustituido de forma inmediata.

La Dirección de la Agencia Sanitaria se reserva el derecho de someter a reconocimiento médico a cualquier trabajador aportado por el adjudicatario, así como exigir del mismo la prueba documental de los reconocimientos, que le obligue como empresa la legislación vigente.

Asimismo deberá cumplir cuantas normas de higiene y salubridad se establezcan por la Dirección de la Agencia Sanitaria (amén de las que le sean obligatorias por la legislación vigente en el transcurso del contrato), siendo por cuenta del adjudicatario si el cumplimiento de las mismas supusiera un gasto adicional.

La uniformidad del personal de la empresa adjudicataria, en especial la del personal que preste en relación con los clientes, deberá ser aprobada por la Dirección de la Agencia Sanitaria con anterioridad a la implantación del servicio.

En caso de que el personal aportado por el adjudicatario no procediera en la debida corrección o fuera evidentemente poco cuidadoso en el desempeño de su cometido, la Dirección de la Agencia Sanitaria podrá exigir a la empresa adjudicatario la sustitución del trabajador objeto de conflicto.

Igualmente, el material utilizado en los impresos de todo tipo que sean utilizados por el personal del adjudicatario para el desempeño de las prestaciones objeto del contrato o cualquier otro aspecto que incida en la imagen de la Agencia Sanitaria, deberán ser aprobados previamente por la Dirección de la misma.

5.2. Programa de formación del personal

Las empresas deberán presentar en su oferta el programa formativo que ofrecerá al personal que desempeñe el servicio en los hospitales objeto del presente pliego.

Se valorará positivamente un programa de formación continua que incluya cursos relativos a las tareas a desempañar, y que deberá incorporar, como mínimo, las siguientes materias:

- Gestión ambiental: segregación y gestión de los residuos generados.
- Eficiencia energética: utilización adecuada de los recursos.
- Protección de datos de carácter personal.
- Actuaciones ante situaciones de emergencia.

La empresa adjudicataria deberá presentar periódicamente información sobre los cursos impartidos, horas, asistentes y nivel de satisfacción del personal respecto a los mismos. El incumplimiento del programa de formación establecido por parte de la empresa adjudicataria podrá ser considerado como falta grave.

6. Otros requisitos del servicio

6.1. Calidad

Se valorará positivamente que la empresa licitadora disponga de certificación de su sistema de gestión de la calidad conforme con la norma ISO 9001, debiendo presentar en su oferta copia de la misma emitida por entidad certificadora acreditada, en español, en vigor, y en cuyo alcance quede incluida la actividad propósito del contrato.

El adjudicatario correrá con los gastos de los controles bromatológicos, calidad general, controles de la calidad del agua y planes de limpieza, desinfección y desratización que, en razón de los servicios que presta y con la periodicidad que se determine, haya de someterse, a fin de garantizar la calidad e idoneidad de los servicios objeto del contrato.

El adjudicatario realizará cuantas pruebas sean necesarias para asegurar que la calidad de las materias primas que utiliza en la prestación de los servicios de alimentación y cocina responde a las cualidades expresadas en la oferta. En concreto, conservará congeladas las muestras de la comida servida por los servicios que gestiona un mínimo de 72 horas.

Las inspecciones que realice la Agencia Sanitaria se llevarán a cabo ordinariamente con el adjudicatario, para producir los menores retrasos e interferencias posibles y no alterar la marcha general del trabajo.

La aprobación o renuncia de las inspecciones por parte de la Agencia Sanitaria no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de las garantías y responsabilidades establecidas en el presente pliego de condiciones, en el contrato o en cualquiera de los restantes documentos contractuales.

De los controles mencionados, el adjudicatario deberá proporcionar informes correspondientes según la frecuencia y forma que la Agencia Sanitaria le requiera.

La empresa adjudicataria deberá realizar periódicamente, al menos una vez al año, encuestas de satisfacción de los usuarios (pacientes, familiares y profesionales) de los distintos servicios objeto del presente pliego.

Las encuestas a realizar, así como el plan de muestreo, serán aprobadas previamente por la Agencia Sanitaria. La empresa adjudicataria deberá presentar a la Agencia Sanitaria un informe con los resultados obtenidos en las encuestas, así como una propuesta de mejoras a llevar a cabo en aquellos ítems en los que no se hayan alcanzado los valores objetivos esperados.

Solicitada formalmente por parte de la Agencia Sanitaria la realización de dicha encuesta, ésta deberá presentarse en el plazo máximo de 40 días desde su solicitud, si no se cumpliera dicho plazo, podría ser considerado como falta grave.

Por otra parte, el adjudicatario detallará el procedimiento seguido para la gestión de reclamaciones, las cuales deberán ser presentadas a la Dirección de la Agencia Sanitaria, con la periodicidad que ésta establezca.

Igualmente, el adjudicatario incluirá en su oferta las medidas a aplicar para la comunicación y gestión de las sugerencias que sobre el servicio de cocina puedan presentar los distintos usuarios del mismo. Con una periodicidad trimestral, el adjudicatario deberá presentar informe relativo a estas sugerencias, así como propuestas de mejora ante las mismas.

6.2. Garantía del servicio y plan de contingencia

Dada la especialidad del objeto del presente contrato, las empresas oferentes presentarán una propuesta de garantía de funcionamiento del servicio de alimentación a pacientes y personal del hospital, en caso de que se produjeran averías en las instalaciones de cocina o cualquier otro tipo de imprevistos, así como el servicio fuera del horario general establecido.

En este sentido, el licitador incluirá en su oferta un plan de contingencias que recoja, en función de las posibles incidencias que pudieran afectar al normal funcionamiento del servicio, las actuaciones a seguir para evitar que estas incidencias repercutan en el servicio, o, de no ser posible, reduzcan sus efectos en el mismo. Deberá señalarse el tiempo de respuesta ante las distintas incidencias que puedan presentarse.

En concreto, el licitador incluirá el procedimiento propuesto y el tiempo de respuesta cuando desde el hospital se precise de menús específicos para pacientes con dietas especiales.

6.3. Limpieza y desinfección

La limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de la cocina y, en su caso, cafetería, junto con todos los elementos necesarios para el desarrollo del objeto del presente pliego, serán por cuenta de la empresa adjudicataria, quien deberá mantener el nivel de higiene que es exigible en cualquier establecimiento de hostelería y especialmente de un hospital, ajustándose en todo momento a las indicaciones que efectúe la Dirección de la Agencia Sanitaria y a lo establecido en presente pliego.

La limpieza ha de incluir un conjunto de actuaciones al final de cada turno: limpieza diaria y la limpieza programada periódicamente, lo que exige, junto con la oferta, la presentación de los correspondientes planes de limpieza que pretenda llevar a cabo la empresa, caso de resultar adjudicataria. Planes de limpieza y desinfección, planes generales de higiene, planes de desinsectación y desratización etc. habrán de ser revisados por las unidades de Prevención y Salud Pública y de Ingeniería del hospital y, en cualquier caso, cumplir la legislación vigente que les sea de aplicación.

El adjudicatario mantendrá limpia y expedita de cualquier tipo de materiales las zonas de acceso a la cocina y almacenes de víveres, incluyendo las zonas de carga y descarga que utilice para la recepción de las mercancías.

6.4. Gestión del aprovisionamiento

La gestión del aprovisionamiento será competencia de la empresa adjudicataria. No obstante ésta será supervisada por el representante que la Dirección de la Agencia Sanitaria designe ante el adjudicatario del servicio, el cual estará dotado de la suficiente autoridad para someter a control la calidad y el precio de los productos adquiridos por el adjudicatario.

El representante de la Dirección podrá establecer asimismo un control sobre los distintos proveedores de alimentos, pudiendo ejercer el veto a cualquiera de ellos sí, no cumpliera con los requisitos de calidad exigibles.

La Agencia Sanitaria establecerá los controles que estime convenientes sobre los stocks de alimentos almacenados, exigiendo que la cantidad mínima sea suficiente para hacer frente a cualquier eventualidad en el suministro.

En cuanto al almacenaje de alimentos, será gestionado éste en su totalidad por cuenta del adjudicatario.

6.5. Requisitos ambientales

El respeto al medio ambiente constituye un compromiso ético incluido entre los valores adoptados por la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir.

La Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir se apoya en la implantación de un sistema de gestión ambiental, conforme con la norma ISO 14001:2004, para garantizar este compromiso de protección del entorno, así como para lograr una mejora continua de su comportamiento ambiental.

A través de su política ambiental, la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir se compromete a:

1. La identificación y evaluación del impacto ambiental derivado de nuestras actividades, productos y servicios, con el fin de implantar medidas que lo disminuyan y prevengan la contaminación.
2. El cumplimiento de lo establecido en la legislación y reglamentación aplicable a nuestra organización, así como a otros requisitos que la propia organización suscriba.
3. La definición de objetivos y metas ambientales, encaminados a la mejora continúa del comportamiento ambiental de la organización, procediendo con su revisión y evaluación periódica del nivel de cumplimiento.
4. La adopción de medidas para reducir el consumo de recursos y fomentar el ahorro y la eficiencia energética en nuestros edificios.
5. La motivación e implicación de nuestros profesionales en la cultura ambiental de la organización, promoviendo su formación y participación en el cumplimiento de estos objetivos ambientales.
6. La selección de proveedores coherentes con nuestra política ambiental y, por tanto, respetuosos con el medio ambiente.

7. La difusión a nuestros usuarios y otras partes interesadas de nuestros compromisos y logros en materia ambiental y de eficiencia energética.

De acuerdo con la política ambiental definida, las empresas licitadoras se comprometen a ser coherentes con los compromisos adquiridos y a participar en el cumplimiento de los objetivos ambientales que en cada ejercicio se establezcan.

La entidad licitadora dispondrá de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001 u otra norma o reglamento de reconocido prestigio, para lo cual deberá presentar certificación en español conforme a la norma, en vigor, y cuyo alcance incluya la actividad propósito del contrato.

El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando a la entidad contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales incidentes, el adjudicatario adoptará con carácter general las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento en cada momento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado.

En casos especiales, la entidad contratante podrá recabar del adjudicatario demostración de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal para el correcto desarrollo del trabajo.

La empresa adjudicataria pondrá todos los medios técnicos y humanos para el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir. Sin ánimo de exhaustividad, a continuación se relacionan algunas de las prácticas a las que el adjudicatario se compromete:

- Identificación de residuos peligrosos o no peligrosos, generados por la prestación del servicio, aportando a la Unidad Técnica de Ingeniería, con carácter mensual, el código LER de los mismos, su origen, y cantidad generada.
- Gestión de los residuos generados en las instalaciones y/o por la prestación del servicio, garantizando su correcta segregación, entrega a gestor autorizado si procede, declaración ante el órgano competente (Consejería de Medio Ambiente), registro según normativa, etc. Deberá aportar con carácter mensual a la Unidad Técnica de Ingeniería registros de las entregas realizadas al gestor autorizado.
- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo, si los hubiera.
- Almacenamiento y manejo adecuado 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.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado, si se da el caso.
- Segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos. Para ello se construirá puntos de almacenaje para que lo retire el gestor autorizado que la adjudicataria contrate.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

- Definir un plan de actuación ante posibles desviaciones medioambientales (vertidos, emisiones, residuos, consumos).

El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso del trabajo que se le confía. La entidad contratante podrá recabar con posterioridad un informe escrito referente al hecho y sus causas.

Ante un incumplimiento de estas condiciones medioambientales, la entidad contratante podrá repercutir al adjudicatario el coste económico directo o indirecto que suponga dicho incumplimiento.

En el caso de los productos destinados a su utilización en el hospital, el adjudicatario deberá tender, siempre que sea posible, a los siguientes criterios medioambientales:

- Embalaje primario de los productos.
- Inocuidad de los componentes.
- Biodegradabilidad.
- Contenido de materiales reciclados.
- Posibilidad de reutilización y reciclado.
- Servicio posventa de recogida y reciclado.

6.6. Informe mensual de actividad de servicio

Con carácter mensual y, en todo caso, dentro de los primeros cinco días de cada mes, la empresa adjudicataria realizará un informe mensual de las actividades realizadas, estando obligado a implantar un método de contabilización y control de comidas, que deberá reflejar como mínimo:

- Datos de actividad.
- Dietas servidas a pacientes, por tipo, unidades hospitalarias y en total, haciendo la partición en almuerzos, cenas, desayunos y meriendas.
- Extras detallados por artículos y unidades hospitalarias y en total.
- Menús de personal.
- Otros datos complementarios podrán también ser incluidos en este informe a solicitud de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir como registros de limpieza, resultados bromatológicos, etc.
- Datos necesarios para la Contabilidad Analítica de Costes, que serán comunicados previamente por la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir.
- Dietas facilitadas a profesionales u otros posibles clientes que no quedan incluidos dentro del servicio facturable a la Agencia.

7. Inspección y control

Para supervisar el adecuado cumplimiento del contrato objeto del presente pliego, el adjudicatario designará un representante de su confianza, con poderes suficientes para la resolución de cuantos defectos e incidencias sean observados, siempre que no supongan modificaciones del mismo no autorizadas.

La Dirección de la Agencia Sanitaria establecerá aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados, de forma periódica, para hacer la comprobación, tanto de la calidad como de la cantidad de las materias primas

empleadas y de los productos elaborados en la cocina del cumplimiento de las normas sanitarias y de higiene durante la manipulación de los alimentos y de los locales y materiales empleados, así como del aseo de los trabajadores y del cumplimiento de cualquier otra obligación asumida por el adjudicatario.

Para ejercer las funciones de control e inspección que se deriven del contrato a establecer, la Agencia Sanitaria contará con un representante, con todos los medios personales o materiales que el hospital, a tales efectos, ponga a su disposición.

El citado representante del hospital podrá realizar inspecciones sobre cualquier aspecto del servicio, como la forma de condimentación, distribución e higiene de las comidas, el grado de limpieza existente sobre el material y utensilios, etc. Caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente pliego o en las que se pudieran posteriormente incluir en el contrato, la Dirección de la Agencia Sanitaria elevará un acta de incidencias o de no conformidad en la que se harán constar las deficiencias o faltas observadas en la calidad del servicio.

De esta forma la Dirección de la Agencia Sanitaria notificará al adjudicatario los incumplimientos que pudieran detectarse, los cuales darán lugar a las sanciones oportunas y/o a la resolución del contrato.

7.1. Faltas

Las faltas que pueda cometer la empresa adjudicataria en la prestación del servicio se clasifican en graves y muy graves.

Se considera falta grave el incumplimiento esporádico de alguna de sus obligaciones, y en particular:

- El retraso injustificado en los horarios de servir las comidas.
- El cambio injustificado de menú preestablecido u oferta de materia prima.
- La repetición de menús con frecuencia superior a la establecida, considerando el producto principal del plato.
- El mal estado de los alimentos, incluyendo productos caducados.
- La falta de limpieza según los criterios establecidos en este pliego.
  La inspección visual del estado de limpieza se llevará a cabo periódicamente, observando las áreas en las cuales se haya acabado de realizar las tareas de limpieza previstas. Dichas inspecciones se extenderán al conjunto de elementos y utensilios, valorando su estado de limpieza con respecto a un estándar óptimo de limpieza en el cual no se notaría diferencia si se volviese a limpiar conforme a las especificaciones de este pliego.
- El almacenamiento en cámaras para su reutilización de productos elaborados que por los procesos de calentamiento y enfriamiento a los que han sido sometidos no aconsejan su uso.
- Los alimentos susceptibles de ser conservados en cámaras frigoríficas, fuera de su ámbito.
- La carencia reiterada del cumplimiento de las cantidades y calidades estipuladas en el manual de dietas.
- El incumplimiento en tipos de dietas según prescripciones médicas para con los enfermos.
- El trato desconsiderado del personal del adjudicatario hacia los clientes, uniformidad y presencia, así como la puntualidad del mismo.
- La no utilización de gorro, mascarilla, etcétera, por parte del personal del adjudicatario en los casos que deban, así como la falta de higiene del mencionado personal.
- La modificación de la relación del personal que presta el servicio, sin la autorización previa por parte de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir.

- Resultados en la encuesta de satisfacción realizada por la empresa adjudicataria o por la propia Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir por debajo del valor medio de la escala de valoración.
- La presentación de reclamaciones oficiales por parte de los usuarios respecto del servicio ofrecido, siempre que éstas se consideren justificadas.
- El incumplimiento de los plazos establecidos para los estudios de encuestas de satisfacción de usuarios y de las sugerencias presentadas.
- El incumplimiento del programa formativo de los profesionales que presten el servicio.
- No seguir los requisitos o compromisos sobre productos ecológicos, saludables, locales y/o comercio justo.

Será considerada falta muy grave:

- La acumulación de dos faltas graves en menos de un mes.
- La acumulación de tres faltas graves en total.
- El incumplimiento de las obligaciones contenidas en este contrato, si una vez advertido el adjudicatario se mantiene el incumplimiento o no se corrigiese la deficiencia.
- Las quejas justificadas por escrito del responsable designado por el centro, probando el mal servicio o abuso de confianza.
- La falsedad comprobada de informes, datos o número de dietas a facturar.
- El deterioro grave de las instalaciones, ocasionado por negligencia grave o abandono.
- La demostración de que la intoxicación de una u más personas ha tenido origen en productos alimenticios librados en el servicio.
- La ausencia total o parcial del servicio, cualquiera que sea la duración, sin causa justificada como fuerza mayor, en el transcurso de todo el período del contrato.
- La ausencia de cursos, autorizaciones, documentación, o cualquier otro tipo de requisito establecido por las autoridades competentes incluyendo la sanitaria, tanto para el personal que se dispongan en el centro como en las instalaciones centrales, necesarias para ofrecer el servicio.

La comisión de una falta muy grave a lo largo de la vigencia del contrato podrá considerarse motivo suficiente de resolución del contrato si la Agencia Sanitaria así lo considerase. Si a partir de una falta muy grave, la Agencia Sanitaria no considera la resolución del contrato, será necesaria una falta grave o muy grave más para justificar la resolución del mismo y así sucesivamente.

Si se decide la rescisión del contrato, el adjudicatario procederá, en el plazo máximo de treinta días, a cesar en la ejecución de los servicios contratados, sin que el hospital se vea obligado a satisfacer cantidad alguna en concepto de indemnización.

7.2. Penalizaciones

El adjudicatario quedará obligado a indemnizar a la Agencia Sanitaria, como responsable directo, de los daños que el personal a su servicio ocasione por dolo o negligencia, previa valoración de los mismos por el personal técnico de la institución. La indemnización consistirá en reposición o devolución de la facturación mensual.

Independientemente de lo anterior, la Agencia Sanitaria a través del Responsable de la Unidad Técnica de Ingeniería de cada centro o en quien delegue la Dirección, podrá realizar controles de calidad del servicio que arrojarán informes mensuales con ratios cuantitativos de la misma, de los que serán puntualmente informada la empresa adjudicataria. Si

dichos resultados son negativos, la Agencia Sanitaria podrá aplicar penalizaciones en la facturación mensual. A este respecto, la comunicación de una falta grave podrá suponer una penalización de la empresa adjudicataria de como máximo un 5% del importe de la factura correspondiente a la del mes de la comunicación de la misma, por cada falta grave identificada ya que éstas podrán ser acumulables, todo ello según determine la Agencia Sanitaria, mientras que en el supuesto de una falta muy grave, ésta podrá llegar como máximo a un 15% del mismo importe e igualmente podrán ser acumulables.

8. Requisitos legales aplicables. Permisos, autorizaciones y licencias

Será de obligado cumplimiento para el adjudicatario la legislación y normativa vigente en materia de manipulación de alimentos, productos alimenticios, normas de higiene, comedores colectivos, instalaciones, obras a cuenta del adjudicatario o cualquier otra que le sea de aplicación o pudiera serlo durante la prestación de los servicios objeto de contratación.

Igualmente, y en atención a la singularidad del objeto del presente contrato, el personal de la empresa que resulte adjudicataria deberá estar en posesión del título de manipulador de alimentos.

El adjudicatario deberá obtener y/o renovar todas aquellas licencias, autorizaciones y permisos necesarios para cumplir con las leyes y disposiciones en la medida que el alcance de sus servicios lo exija, y que no sean inexcusablemente responsabilidad de la Agencia Sanitaria.

Para utilizar materiales, suministros, procedimientos y equipos en la ejecución del objeto del contrato deberá obtener las licencias, permisos y autorizaciones necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos y indemnizaciones por tales conceptos, siendo responsable de toda reclamación relativa a la propiedad industrial y comercial y debiendo indemnizar a la Agencia Sanitaria por todos los daños y perjuicios para la misma puedan derivarse de la imposición de cualquier tipo de reclamaciones.

Si dentro de las prestaciones del adjudicatario, derivadas del contrato, se incluyen instalaciones especiales que reglamentariamente requieran determinadas exigencias técnicas o calificaciones oficiales, aquél, además de cumplir con las prescripciones técnicas impuestas oficialmente, obtendrá para la Agencia Sanitaria aquellas certificaciones o controles que las disposiciones legales vigentes exijan para tales instalaciones.

Cualquier sanción o perjuicio que pudiera derivarse para la Agencia Sanitaria del incumplimiento de lo dispuesto en los párrafos anteriores, podría descontarse de las cantidades pendientes de pago o con cargo al aval de fiel cumplimiento.

Cualquier retraso provocado por la demora en la obtención que los permisos, autorizaciones y licencias que el adjudicatario debe tener será imputable únicamente al mismo.

En este sentido el adjudicatario deberá acreditar, cuando sea requerido al efecto, la obtención de cualquier permiso, autorización o licencia.

Anexo I. Relación de personal a subrogar

La relación de personal que actualmente presta el servicio en cada uno de los hospitales objeto del presente pliego, y que deberán ser subrogados por la empresa adjudicataria, será facilitado por la Unidad Técnica de Contratación Administrativa de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir, previa solicitud por parte de las entidades interesadas.

Anexo II. Relación de equipamiento

La relación del principal equipamiento de las cocinas de los Hospitales de Alta Resolución objeto del presente pliego será facilitado por la Unidad Técnica de Contratación Administrativa de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir, previa solicitud por parte de las entidades interesadas.

Las empresas interesadas podrán visitar las instalaciones de cocina de cada centro, contactando previamente con la Unidad Técnica de Ingeniería de los Hospitales de Alta Resolución Sierra Norte y Utrera.