Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL DE VICENTE DE PAÚL.

1.- OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que han de regir la contratación de diversas prestaciones en el Comedor Social, ubicado en la calle Vicente de Paúl número 23-25 de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, atendiendo a la definición, características y objeto que se exponen a continuación.

2. FUNDAMENTACIÓN

La ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su Artículo 8 establece en que el modelo de atención y de intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario, de proximidad de la atención. Y el Artículo 14, en el apartado 5 señala que los servicios incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales podrán articular, junto con las prestaciones propias del sistema, prestaciones propias de otros sistemas o de otras políticas públicas de atención así como prestaciones complementarias de transporte, alojamiento, manutención, lavandería y limpieza, u otras prestaciones complementarias que pudieran determinarse reglamentariamente, debiendo orientarse siempre el servicio fundamentalmente al logro de los objetivos propios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Siguiendo estas directrices el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz desarrolla el Programa de Prestaciones Municipales, donde el **Comedor Social** se articula como una prestación de necesidad básica.

La ordenanza reguladora del programa de prestaciones municipales establece que el **Comedor Social** es una prestación municipal no periódica de cobertura de necesidades básicas destinadas a aquellas personas del municipio de Vitoria-Gasteiz cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos necesarios para prevenir, evitar o paliar situaciones de exclusión social, con los siguientes **objetivos**:

- Apoyar a aquellas personas que carecen de recursos económicos suficientes para afrontar necesidades básicas con relación a la alimentación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

- Prevenir y evitar las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que la carencia de recursos económicos suficientes provoca y que afectan al normal desenvolvimiento de las personas en la comunidad.
- Favorecer la integración de las personas en su entorno comunitario.

3.- DEFINICIÓN DE COMEDOR SOCIAL Y PERFIL DE PERSONA USUARIA

El **Comedor Social** ofrece servicios de comida y cena en un espacio de relación y convivencia. Este servicio es gratuito y funciona los 365 días del año.

El **perfil de persona usuaria** es el de una persona atendida en los Servicios Sociales municipales (Servicio Social de Base, Servicio Municipal de Urgencias, equipo Hurbil …), hombre (86%), solo (100%), de procedencia extranjera (70%), de entre 18 a 30 años (56%), sin vivienda (67%), ni ingresos (65%) o perceptor de prestaciones sociales pero que no cubre las necesidades básicas de alimentación y vivienda.

En los últimos meses se ha incrementado la atención a personas de origen extranjero (nacionalidad marroquí y argelina) en situación documental irregular, sin autorización de trabajo y/o residencia y con dificultades con el idioma, de edad entre 18 a 22 años.

4.- CAPACIDAD DEL COMEDOR

El comedor dispone de un total de 60 plazas, distribuidas en dos turnos de 30 plazas cada turno.

5.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

- Proporcionar la cobertura de la necesidad básica de alimentación.
- Garantizar una comida y una cena dietéticamente adecuada.
- Promover unos hábitos alimenticios saludables
- Detección y prevención de situaciones de riesgo social
- Ofrecer acompañamiento social y labor socio educativa para mejorar el desenvolvimiento autónomo e inclusión de las personas en los siguientes ámbitos:
  - ámbito de salud: adquisición de habilidades para higiene personal, para correcta utilización del sistema sanitario y motivación en la modificación del patrón de consumo de tóxicos
  - ámbito social: participación comunitaria en actividades, programas, equipamientos, actividades de ocupación del tiempo libre, desarrollando un ocio activo y de recuperación o creación de relaciones significativas primarias o secundarias
  - ámbito laboral-jurídico-administrativo: orientación, motivación y participación en procesos formativos y laborales; gestión económica; trámites y gestiones para el ejercicio de sus derechos básicos, acceso a recursos económicos y prestaciones

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

- Aprendizaje de tareas para el desenvolvimiento en la vida diaria, a través de la participación en la recogida de la comida, en la distribución, reparto de comidas y en la limpieza
- Favorecer el encuentro y convivencia con otras personas

6.- PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

El Comedor Social está dirigido a personas que:

- viven en alojamientos sin condiciones para cocinar
- viven en alojamientos inadecuados
- viven la calle
- no pueden elaborar la comida por incapacidad física o psíquica
- requieren un seguimiento de hábitos alimenticios
- no tienen ingresos para atender la cobertura de necesidades básicas, como la alimentación.

El acceso es inmediato, tras la valoración de la Trabajadora Social y tramitación en el mismo día de la solicitud, siempre que se cumpla con los siguientes **requisitos**:

- Ser mayor de edad.
- No disponer de suficientes recursos económicos por cualquier concepto superior a los baremos establecidos para estas prestaciones.
- Disposición de la persona a participar en las acciones establecidas en el Plan de Atención Personalizada.
- Valoración favorable o de idoneidad del recurso por parte de los profesionales de los Servicios Sociales

Para acceder al comedor no es necesario estar empadronado/a.

7. ADQUISICIÓN DE LA CONDICIÓN DE USUARIO/A

La condición de persona usuaria del servicio de Comedor se hará efectiva con la correspondiente Resolución del/la Concejal/a Delegado/a del Departamento de Políticas Sociales. Esta resolución es inmediata, se entrega con la solicitud de la persona.

8.- ESPACIO FÍSICO

Este servicio estará situado inicialmente en la planta baja de la escuela taller ubicada en la calle Vicente de Paúl número 23-25 de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Por distintas causas, durante la duración del contrato pueden proponerse otras ubicaciones para la prestación del servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

El comedor estará ubicado en la planta baja:

ZONA DE CONTROL, donde se encuentra el sistema de control de acceso al comedor y a las instalaciones, junto a la puerta de entrada.

COMEDOR, donde se ubica también la INFOTECA y la zona de recarga de los teléfonos móviles. En este espacio se podrán impartir talleres y cursos vinculados a los objetivos socioeducativos.

OFFICE Y ZONA DE ALMACEN, donde estarán ubicados la maquinaria y el mobiliario.

Además el local cuenta con otros espacios para talleres en la planta baja y en la primera planta, destinados a otros usos ajenos al servicio del comedor.

9. SERVICIOS A DESARROLLAR

Los servicios a prestar serán**:**

- De **control de acceso:** tanto del edificio como de las personas usuarias del servicio de Comedor, durante el horario estipulado para ello.
  El acceso al comedor se realiza mediante control informático. La comprobación se hace con la presentación de la Tarjeta Municipal Ciudadana o con el "Documento de acceso al comedor" acompañado del documento de identificación de la persona (DNI/NIE, pasaporte…).

- De **información:** relativa al uso, normativa, menú, actividades de animación sociocultural y tiempo libre, procedimientos de actuación ante incidencias y quejas.

- De **intervención socioeducativa**: La intervención socioeducativa se basa en una relación educativa con una figura profesional, y a través de ella se modifican actitudes y hábitos inadecuados y adquieren actitudes y hábitos adecuados para el desenvolvimiento autónomo y la integración social en cualquier contexto. Puede desarrollarse a nivel individual, grupal y/o comunitario y en diversos contextos (actividades centros cívicos, red BIZAN…)

  Asimismo, tiene una función preventiva que conlleva prevención y detección de situaciones de riesgo social y de salud, identificando necesidades y carencias y desarrollando acciones de prevención y actuación.

  De **animación sociocultural y tiempo libre**: planificación y realización de talleres y actividades complementarias mensuales, distribuidas de forma quincenal (2h) de septiembre a mayo, suponiendo un total de 120h de talleres al año. En cada actividad participará un grupo de 7 personas aproximadamente. Estas actividades se realizarán dentro o fuera del espacio del comedor, vinculadas y/o coordinadas con otras actividades diseñadas o desarrolladas bien en centros cívicos, red BIZAN u otros departamentos municipales o entidades. Para el desarrollo de estas

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	4/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

actividades se estima un presupuesto aproximado de 1000€ para adquisición de material, compra de entradas, etc.

Además desde el Departamento de Políticas Sociales se pueden programar otras actividades complementarias con las personas usuarias del comedor. Se coordinarán con los profesionales del servicio de comedor y con el programa de animación sociocultural y tiempo libre a desarrollar durante este contrato.

- De **supervisión y acompañamiento** de las personas usuarias. Además se realizará la cobertura de necesidades de socialización y comunicación, aprovechando para ello el espacio del comedor a través del uso de la infoteca y con el desarrollo de actividades complementarias mensuales.

- De **coordinación** con los profesionales de referencia.

- **Infoteca**: acceso, control y buen uso de la zona de infoteca.

- De **acceso, control y buen uso** de la zona de recarga de teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos.

- De **Servicio de comida**:
  El menú es adecuado para todas las personas y está diseñado desde cocina central del Servicio de Personas Mayores. Se compone de un primer plato, segundo plato y postre.
  Las comidas serán elaboradas en la cocina de Arquillos y transportadas desde ésta al edificio de Vicente de Paúl 23-25 en baúles a través de la empresa adjudicataria de transporte. Dicho servicio de transporte será de lunes a domingo, festivos incluidos.
  La empresa del transporte se encargará de dejar los baúles de comida en el office del servicio de comedor así como de recoger los baúles del día anterior para su traslado a la cocina de Arquillos.

  - **<u>Recepción de la comida</u>:**
  Cuando llega la comida la empresa adjudicataria del servicio de comedor tomarán y registrarán la temperatura de la comida y del frigorífico en el listado mensual de registro de temperatura.
  La temperatura debe superar los 65º C. Si está por debajo de esta temperatura, la empresa adjucitaria del servicio de comedor hará lo siguiente.
  - 1º. meter la comida en el horno y calentarla hasta que supere los 65º C
  - 2º anotar en la ficha de incidencias de temperatura, que se hace para que alcance la temperatura necesaria.

  Cada día se toma la temperatura de los platos y se recoge una muestra de los mismos (del primer plato y del segundo).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	5/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

Se puede dar la posibilidad de que la comida de fines de semana llegue los viernes. En este caso se indicará las tareas de conservación y regeneración de la comida.

- **Preparación del comedor y servir la comida**
Organización y preparación de las mesas: colocar jarras, vinagreras, pan, cubiertos, vasos...
Servir la comida en las mesas.
En casos que se precise y/o a demanda de las personas usuarias se calentará la comida en el microondas
Una vez finalizado su uso, las personas dispondrán de cubos, carros u otros medios para dejar sus utensilios o menaje.

- **Reparto de bolsas de comida** a las personas usuarias que no pueden acudir al comedor por motivos de:
    - coincidencia de los horarios del comedor con cursos de formación, citas médicas, citas con otros profesionales…
    - estar inmerso en un proceso sancionador que conlleve la no prestación presencial del servicio de comedor
    - contar con orden de alejamiento hacia cualquier otra persona usuaria del comedor
    - cumplimiento de Ramadán.

El reparto de las bolsas debe realizarse en el mismo horario del servicio de comedor.

- **Limpieza del comedor y office**:
La empresa adjudicataria del servicio de comedor recogerá y limpiará el menaje y utensilios usados, mesas, sillas y las instalaciones del office y comedor. Se dispone de lavavajillas.
Las bandejas y los baúles donde se transporta la comida, se devolverán a la cocina de Arquillos limpios, enjuagados y sin restos de comida.
Se responsabiliza también de mantener en condiciones óptimas de higiene y limpieza del office y del comedor.

- **Gestión de residuos:** Recogida y evacuación de residuos orgánicos e inorgánicos generados en el servicio del comedor.

- De **mantenimiento** en buen uso de los bienes cedidos para el desarrollo del servicio.

10. EQUIPO TÉCNICO PROFESIONAL

10.1. EQUIPO TÉCNICO PERTENECIENTE AL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

La figura del/la responsable del servicio la desempeñará un/a empleado municipal, siendo éste/a el que se responsabilizará del correcto funcionamiento de los servicios contratados.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	6/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

Tendrá asignadas las siguientes funciones:

- coordinación con la empresa adjudicataria a través de la persona que esta designe.
- seguimiento de la atención que presta la empresa adjudicataria
- seguimiento y supervisión del contrato de la empresa adjudicataria
- seguimiento de las actividades y talleres organizados por la empresa adjudicataria
- elaboración de informes de incidentes que podrían suponer el inicio de un procedimiento sancionador y seguimiento de estas situaciones
- gestionar incidencias del transporte y de la recepción de comida desde Arquillos
- gestionar incidencias y averías de la maquinaria del office
- dotación y reposición de menaje, utensilios o enseres, productos de limpieza…

10.2. EQUIPO TÉCNICO PERTENECIENTE A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Las tareas se asignarán en función de las responsabilidades de las funciones que estarán marcadas por la titulación y formación por lo que:

-**1 profesional de atención (nivel 3 A del convenio colectivo de Intervención Social de Álava)** realizará tareas que requieren niveles medios de complejidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación altos aunque no necesariamente universitaria (ciclos formativos de grado superior, bachiller…) y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.

Sus funciones son:

- Informar a la persona usuaria sobre la normativa del recurso y la dinámica de funcionamiento.
- Controlar el acceso a las dependencias del edificio.
- Gestionar el acceso y el control de asistencia. La empresa adjudicataria contará con una herramienta básica informática para esta tarea (DRIVE, excel o similar)
- Seguimiento de las personas usuarias: coordinación y traslado de información, comunicación de las faltas de asistencia a los Servicios Sociales Municipales y a la figura de responsable del servicio, tanto por vía telefónica, correo electrónico u otros medios.
- Ayudar a las personas usuarias en aquellas situaciones imprevistas o de dificultad que puedan ocasionarse
- Dinamizar la vida relacional entre las personas usuarias evitando el aislamiento, favoreciendo la socialización y la buena convivencia.
- Fomentar un clima agradable y de convivencia en el comedor
- Procurar adecuadas relaciones interpersonales
- Planificar, organizar, implementar, proponer y evaluar los talleres/actividades de intervención socioeducativa
- Promover la participación en los talleres/actividades programadas
- Promover la ocupación activa del tiempo libre, tanto a nivel individual como grupal

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	7/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

- Procurar que las personas usuarias adquieran hábitos saludables, ya sea en el campo de la higiene (aseo personal, vestimenta…) o de la alimentación
- Mediar en conflictos entre personas usuarias aplicando técnicas participativas y de gestión de conflictos de forma eficiente.
- Dinamizar el espacio de la infoteca.
- Diseño, maquetación del menú semanal en varios idiomas (castellano, euskera, inglés, francés y árabe) y su colocación en el correspondiente espacio informativo.
- Atención a los espacios comunes: zona de infoteca, recarga de móviles, comedor, office.
- Comunicar a la figura de responsable del servicio con inmediatez los incidentes graves o muy graves que pudieran producirse así como actualizar semanalmente posibles variaciones significativas tanto en el número de plazas como en la situación de las personas usuarias que incidan en la intervención y en el desarrollo del servicio
- Elaborar los documentos técnicos asociados al servicio: informes, control de acceso, registro incidencias, programa de animación…

-**2 profesionales auxiliares (nivel 4 C del convenio colectivo de Intervención Social de Álava),** realizarán tareas que requieren niveles ordinarios de complejidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación medios o básicos y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.

Sus funciones son:

- Desarme del sistema de alarmas del edificio
- Recepcionar la comida: recogida de muestras y toma de temperaturas
- Preparar el comedor y colaborar en tareas necesarias para el funcionamiento del mismo.
- Apoyo en las tareas domésticas habituales a realizar por las personas usuarias
- Responsabilizarse de la lencería, vajilla y suministro de la comida una vez que llega al centro transportada desde Arquillos
- Servir la comida
- Comunicar a la figura de responsable del servicio las incidencias del transporte y de la recepción de comida desde Arquillos.
- Limpieza de instalaciones, mobiliario y enseres.
- Recogida y evacuación de residuos orgánicos e inorgánicos generados en el comedor.
- Recogida y limpieza del servicio de comedor (limpieza office, mobiliario, maquinaria y comedor) en la forma que se determine
- Limpieza de vajilla, menaje y lencería (paños de cocina, bayetas…); y colocación de los mismos en los lugares correspondientes para ello.
- Mantenimiento en buen estado de uso del utillaje y maquinaria que se les asigne.
- Limpieza extraordinaria y puntual a indicación de la figura de responsable del servicio

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	8/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

- Trasladar a la figura responsable del servicio las necesidades detectadas en organización, menaje, mobiliario, instalaciones, maquinaria….

11. CALENDARIOS Y HORARIOS

El servicio de comedor se prestará los 365 días del año en horario de:

- **comidas** de 14 a15h; distribuidos en dos turnos horarios siendo el primer turno de 14 a 14:30h y el segundo a las 14:35h.
- **cenas** de 20 a 21h; distribuidos en dos turnos horarios siendo el primer turno de 20 a 20:30h y el segundo turno a las 20:35h.

1 Profesional de atención (Nivel 3 A del convenio colectivo de Intervención Social de Álava)
Horario de servicio de comedor lunes a domingo de 13:30 a 15:30 y de 19:30 a 21h
Horario de servicio de talleres de septiembre a mayo, con una distribución quincenal y procurando que no coincidan con semanas festivas nacionales o con Ramadán. El total de horas anuales de talleres es de 120h.
El total de horas anuales de servicio para el año 2024 (comedor + talleres; incluidos domingos y festivos) será de 1401h

2 Personal auxiliar (Nivel 4 C del convenio colectivo de Intervención Social de Álava)
Horario: de lunes a domingo de 13 a 16h y de 19 a 22h.
El total de horas anuales de servicio por persona para el año 2024 (incluidos domingos y festivos) será de 2196h.

La empresa adjudicataria incluirá en el proyecto los calendarios de sus profesionales, asegurando la gestión inmediata ante sustituciones por licencias, cobertura por IT, vacaciones.

En la propuesta de calendario se deberá incluir el cómputo total de horas anuales establecido por el Convenio de Intervención Social de Álava vigente.

12. INFORMES DE SEGUIMIENTO

La figura de responsable municipal del servicio realizará una evaluación permanente de los servicios prestados a fin de comprobar el nivel de calidad y su funcionamiento. Para ello, la entidad adjudicataria deberá remitir anualmente a la responsable municipal una memoria técnica del desarrollo del servicio durante cada ejercicio.

Esta se presentará dentro del primer cuatrimestre del ejercicio siguiente y deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

- Características generales de las personas usuarias
- Características generales de las actividades desarrolladas: descripción de las actividades, número de personas participantes, perfil de personas participantes, valoración de la actividad tanto por el integrador como por las personas participantes
- Calendario e incidencias

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	9/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

- Gestión de las incidencias en la prestación del servicio
- Incidencias con las personas usuarias y medidas adoptadas
- Metodología y recursos técnicos aplicados.
- Satisfacción de las personas usuarias
- Coordinaciones realizadas con los Servicios Sociales Municipales y con la figura responsable del servicio

Así mismo, la figura del responsable del servicio podrá completar esta evaluación mediante los sistemas periódicos o continuados que puedan establecerse por el personal técnico designado por el propio servicio.
Además de las coordinaciones puntuales que se desarrollen para el seguimiento y control del servicio por parte de las figura de responsable del servicio se establecen reuniones de seguimiento inicialmente quincenales y posteriormente mensuales.
La figura del responsable del servicio realizará una evaluación de la ejecución de los servicios prestados para comprobar su adecuación al proyecto presentado.

13.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- Comunicar al Departamento de Políticas Sociales por escrito y con una antelación mínima de 5 meses la renuncia al contrato.
- Comunicar a la persona responsable del centro, en el momento en que se produzcan, las incidencias del personal que afecten al desarrollo de los servicios.
- La sustitución del personal inicialmente propuesto deberá realizarse manteniendo las mismas condiciones de capacidad y ser previamente notificada a la persona responsable que se designe
- Presentar el plan de formación de los y las profesionales
- Disponer de formación específica para poder manipular alimentos de forma segura.
- El contratista deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal y Reglamentos que la desarrollen
- El contratista deberá hacer figurar, de forma visible en cualquier propaganda de las actividades que se desarrollen en relación con este contrato, el logo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y Departamento de Políticas Sociales como titular de los servicios, atendiendo cuantas indicaciones se dirijan en este sentido por el Departamento de Políticas Sociales.
- Todos aquellos folletos, propaganda, avisos y anuncios que competan al contratista deberán ser bilingües; y en el caso de los menús deben ir además en inglés, francés y árabe.
- Mantener en buen uso los bienes cedidos para el desarrollo del servicio objeto del contrato.
- Servicio de limpieza del comedor y office
- Presentar el programa de actividades y talleres previo a su realización a la persona responsable del servicio para su conocimiento y visto bueno. Presentar el presupuesto de los gastos derivados de la programación de las actividades (material, entradas,..)
- Seguros de accidentes y responsabilidad civil.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	10/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU

Serán por cuenta del Ayuntamiento, la realización de obras estructurales que se considere necesario realizar en el inmueble, mantenimiento y reposición de maquinaria, mobiliario, productos de limpieza, utillaje, instrumental… y así como los seguros generales del inmueble (contenido y continente).

14. NORMATIVA ESPECÍFICA APLICABLE

En el ámbito de sus competencias en materia de Servicio Sociales, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, organiza, gestiona y administra estos recursos conforme a los Reglamentos reguladores de funcionamiento de los mismos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MAITE RUIZ DE SABANDO MADINA (Coordinadora de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	30/10/2023 12:54:36
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/11

YQ6DGNU57URGW52ZLEM66STXIU