DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2026/CO_ASER/0055

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL BIDELAN

1. FUNDAMENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SERVICIO

El presente Pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación para la prestación del **Servicio de Comedor Bidelan**, ubicado en la calle Vicente de Paúl, 23-25, de Vitoria-Gasteiz.
El servicio incluye la prestación presencial diaria de comidas y cenas, el acompañamiento socioeducativo y el desarrollo de acciones de intervención social orientadas a la inclusión, la autonomía personal y la atención a necesidades básicas de alimentación y convivencia.

El servicio se enmarca en el Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, que define el modelo de atención basado en la comunidad y la proximidad. Asimismo, se articula dentro del Programa de Prestaciones Municipales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y conforme a la Ordenanza reguladora de las prestaciones municipales, que define el Comedor Social como una prestación no periódica de cobertura de necesidades básicas.

El funcionamiento del servicio se rige por la normativa estatal, autonómica y municipal en materia de servicios sociales, seguridad alimentaria, protección de datos, normativa laboral y demás disposiciones que resulten aplicables, así como por los reglamentos internos que regulen la convivencia, el acceso y la gestión de incidencias.

El Comedor Social adopta un modelo de servicios sociales de cuidados, en consonancia con los principios de atención integral, proximidad y personalización de los apoyos. Este modelo se basa en:

- **Atención centrada en la persona**, promoviendo la autonomía, dignidad y participación activa de las personas usuarias.
- **Enfoque comunitario y de proximidad**, mediante la coordinación con los recursos sociales y comunitarios de la ciudad (centros cívicos, red BIZAN, entidades del tercer sector, etc.).
- **Atención integral**, que combina la cobertura de manutención con la intervención socioeducativa, la detección de necesidades y la comunicación de las mismas, así como la elaboración de propuestas de intervención socioeducativas en relación a las mismas.
- **Prevención y detección de situaciones de riesgo**, tanto sociales como de salud, favoreciendo la intervención temprana.
- **Trabajo interdisciplinar**, mediante la coordinación entre el personal técnico municipal y los profesionales de la entidad adjudicataria.
- **Accesibilidad lingüística y cultural**, promoviendo medidas que eliminen barreras idiomáticas y culturales en la atención, mediante materiales multilingües y estrategias adaptadas que serán propuestas por la entidad adjudicataria.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Horarios y modalidad temporal

El servicio funcionará **los 365 días del año**, con el siguiente horario:

- **Comidas**: de lunes a domingo, de **12:40 a 16:00 h**.
- **Cenas**: de lunes a domingo, de **18:40 a 22:00 h**.

Ubicación

El servicio se desarrolla en la **planta baja de la escuela taller**, sita en la calle Vicente de Paúl 23-25 de Vitoria-Gasteiz.

Como espacios útiles, el servicio cuenta con:

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.

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.

Durante la vigencia del contrato, el Ayuntamiento podrá proponer otras ubicaciones alternativas por causas organizativas o de mejora del servicio, garantizando en todo caso las condiciones técnicas y asistenciales establecidas en el presente Pliego.

Perfiles de personas usuarias

Las personas destinatarias del servicio son aquellas que, tras valoración de los Servicios Sociales Municipales, presentan dificultades para cubrir sus necesidades básicas de alimentación.
El perfil habitual corresponde a:

- Personas adultas, hombres prácticamente en su totalidad (96,6%), en situación de soledad (100%), con una media de edad de 32 años
- El 96,6% es de origen extranjero, de los cuales casi el 70% es de Argelia y el 18,4%, de Marruecos.
- El 77,0% son personas atendidas por primera vez desde los Servicios Sociales municipales en el último año y el 86,2% de los usaurios del servicio del comedor son personas atendidas desde el Equipo Hurbil de Alta Intensidad.
- Como problemáticas comunes, están presentes la falta de vivienda, de ingresos, la situación documental irregular y la dificultad con el castellano.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Necesidades y problemáticas atendidas

El Comedor Social responde a la cobertura de **necesidades básicas de alimentación y acompañamiento social**, actuando como recurso preventivo y de inclusión frente a situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

Entre las principales **problemáticas** que aborda se encuentran:

- **Pobreza alimentaria** y falta de recursos para acceder a una alimentación adecuada.
- **Ausencia de vivienda o alojamiento precario**, sin posibilidad de cocinar o mantener condiciones de higiene.
- **Insuficiencia de ingresos o prestaciones sociales**, que impide cubrir necesidades esenciales.
- **Soledad, aislamiento y deterioro relacional**.**Problemas de salud física o mental**, consumo de sustancias o hábitos de riesgo.
- **Barreras administrativas y dificultad de acceso a derechos sociales y sanitarios**.
- **Dificultades idiomáticas y culturales**, que afectan al 96% de las personas usuarias, limitando la comunicación y la participación. Estas barreras requieren estrategias de mediación lingüística, materiales adaptados y acompañamiento en diferentes idiomas, a definir por la entidad adjudicataria.

Entre las **necesidades de atención** que presentan las personas que hacen uso de este recurso cabe destacar:

- **Cobertura de necesidades básicas de alimentación y cuidados cotidianos:** Garantizar el acceso diario a una comida y cena adecuadas, seguras y suficientes; acompañamiento en hábitos saludables e higiene personal; apoyo en rutinas básicas que faciliten el mantenimiento de la salud y la estabilidad diaria.
- **Acompañamiento socioeducativo para la adquisición de hábitos y competencias para la vida autónoma:** Apoyar la consolidación de hábitos de convivencia, autocuidado, gestión económica básica, organización del tiempo, uso adecuado de recursos y habilidades sociales necesarias para desenvolverse en la comunidad.
- **Intervención ante situaciones de exclusión residencial y ausencia de redes de apoyo:** Abordar el sinhogarismo, el alojamiento precario o la soledad extrema, mediante orientación, derivación y seguimiento coordinado para facilitar el acceso a recursos residenciales, prestaciones o apoyos comunitarios.
- **Atención a dificultades idiomáticas, culturales y administrativas:** Apoyar la comunicación, comprensión de normas, tramitación administrativa y adaptación cultural en una población mayoritariamente extranjera, joven y sin dominio del castellano, facilitando el acceso efectivo a derechos y servicios.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

- **Prevención, detección y abordaje de situaciones de riesgo social y de salud:** Identificar precozmente situaciones relacionadas con salud física o mental, consumo de sustancias, violencia, aislamiento o vulnerabilidad extrema, y activar respuestas educativas, preventivas y de derivación a recursos especializados.

- **Acompañamiento en procesos de inclusión social, educativa y laboral:** Orientar y motivar en el acceso a formación, alfabetización, programas laborales, actividades comunitarias y de ocio, fomentando la participación activa, la integración en redes del entorno y el fortalecimiento de competencias sociales y laborales.7. Gestión educativa de conflictos y apoyo relacional
- **Desarrollar intervenciones que promuevan la convivencia positiva, la mediación, la responsabilidad y la reparación ante conflictos; favorecer el desarrollo emocional, la regulación de conductas y la mejora de habilidades de interacción social.**

Coordinación del servicio

La empresa adjudicataria garantizará una coordinación permanente con el personal técnico municipal y con los equipos de referencia de los Servicios Sociales, con el fin de asegurar la coherencia y continuidad en la atención a las personas usuarias.
Dicha coordinación deberá permitir:

- El seguimiento técnico y operativo del servicio.
- La detección y comunicación de incidencias relevantes.
- La organización de reuniones periódicas de evaluación y planificación.
- La adecuada conexión del comedor con otros recursos municipales y comunitarios.

2. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

El **Comedor Social Vicente de Paúl** ofrece atención **presencial y continuada**, garantizando una comida y una cena diarias en un espacio de convivencia, relación y apoyo.
El servicio comprende la siguientes acciones:

- Prestación de **comida y cena** con menús dietéticamente adecuados, además de un desayuno que se reparte para el día siguiente.
- **Acompañamiento socioeducativo** individual y grupal, orientado al desarrollo de hábitos saludables, competencias sociales y autonomía personal.
- **Reparto de bolsas de comida** a personas que, por causas justificadas, no puedan acudir presencialmente.
- **Control de acceso e información** sobre el uso del recurso, normativa, menús y actividades.
- **Coordinación permanente** con los Servicios Sociales Municipales para garantizar la continuidad del acompañamiento y la intervención.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Servicios a desarrollar

- 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**
- De **supervisión y acompañamiento** de las personas usuarias.
- 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 **mantenimiento** en buen uso de los bienes cedidos para el desarrollo del servicio.
- De **limpieza** de las zonas de uso del servicio de comedor sábados y domingos, incluyendo los baños: 1h30/día.
- De **suministro de los productos de limpieza** para las zonas de uso del Servicio del Comedor Social.

  A continuación se detalla una lista de productos necesarios, sin perjuicio de otros adicionales:

Guantes de nitrilo o de látex profesional	Cubo fregona
Limpiador spray específico de suelos	Bolsas basura
Estropajo con esponja	Alcohol de limpieza (para termómetro)
Estropajo lana de acero	Limpiametales líquido para acero inoxidable
Bayetas diferentes colores	Manteles 120x120
Bobina papel secamanos	Servilletas 30x30
Lejía	Detergente lavavajillas
Palo de aluminio rosca universal	Abrillantador lavavajillas
Cepillo de escoba	Limpiador sanitarios desincrustante
Recambio de fregona	Limpiador multiusos
Recogedor – palo incluído	Envases dosificadores
Cubo fregona	Otros que sean necesraios para el desarrollo del servicio

- De **Servicio de comida**:

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

- 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.

- **Recepción de la comida:**

  - 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).
  - 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 diferentes motivos , siempre debidamente justificados y autorizado por su Trabajador/a Social referente.

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.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

- 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.

Reglamentos internos

El servicio se regirá por los **reglamentos internos** que apruebe la administración municipal, que recogerán de manera general las normas de acceso y convivencia, la gestión de incidencias, los criterios de higiene y seguridad, y las directrices en materia de información, protección de datos y publicidad institucional.

Gestión de quejas y sugerencias

Con el triple objetivo de favorecer la particiapción, la transparencia y la mejora continua del servicio, la entidad adjudicataria deberá disponer de un sistema accesible y comprensible para la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias.
Este sistema deberá garantizar:

- La recogida y registro de las quejas y sugerencias.
- La respuesta individualizada y motivada a cada caso.
- La comunicación periódica al personal municipal responsable de las incidencias detectadas y las medidas adoptadas.

3. EQUIPO TÉCNICO MUNICIPAL. FUNCIONES Y TAREAS

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz designará a una persona responsable del servicio perteneciente al Departamento de Políticas Sociales, que actuará como interlocución principal con la empresa adjudicataria.
Corresponderá a este equipo municipal:

- Coordinar la ejecución del contrato y garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Realizar el seguimiento técnico, operativo y económico del servicio contratado.
- Supervisar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego y en el contrato.
- Velar por la calidad de la atención prestada y la adecuación a los objetivos definidos.
- Gestionar incidencias relacionadas con el transporte, la recepción de comida, las instalaciones o la maquinaria.
- Elaborar informes técnicos y de incidencias que pudieran derivar en actuaciones administrativas o sancionadoras.
- Coordinar la dotación y reposición de materiales, menaje y productos necesarios 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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

4. LÍNEAS Y ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

El **Servicio de Comedor Social Bidelan** se configura como un recurso municipal de atención social básica que combina la cobertura de necesidades alimentarias con la intervención socioeducativa, relacional y comunitaria.
La empresa adjudicataria deberá garantizar una atención integral y continuada, desarrollando actuaciones de intervención en los **ámbitos individual, grupal y comunitario**, conforme a los principios de proximidad, inclusión y participación que orientan los servicios sociales de cuidados.

Ámbito individual

Las actuaciones en el ámbito individual estarán orientadas a favorecer procesos personales de autonomía, inclusión y mejora del bienestar de las personas usuarias.

Ámbito grupal

Las intervenciones grupales tendrán como finalidad **reforzar la convivencia, el aprendizaje colectivo y la cohesión social** entre las personas usuarias del servicio.

Ámbito comunitario

El servicio deberá mantener una **presencia activa y coordinada en la red comunitaria** del municipio, contribuyendo a la integración social de las personas usuarias y al fortalecimiento del tejido social de Vitoria-Gasteiz.

5. RECURSOS MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS

Equipo técnico de la empresa adjudicataria. Funciones y tareas

La entidad adjudicataria deberá contar con un equipo profesional suficiente y cualificado para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos definidos por el Ayuntamiento.
El equipo mínimo de trabajo estará compuesto por:

- **1 profesional de atención** (nivel 3A del Convenio de Intervención Social de Álava).
- **2 profesionales auxiliares** (nivel 4C del mismo convenio).
- **1 profesional auxiliar** (nivel 5C del mismo convenio)

Estos perfiles podrán ampliarse si la empresa lo considera necesario para mejorar la calidad del servicio.

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.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Su horario de trabajo será de lunes a domingo , incluidos festivos, de 13:30 a 15:30 y de 19:15 a 21:15.

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
- Promover la ocupación activa del tiempo libre, tanto a nivel individual como grupal
- 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…
- Facilitar funciones de traducción.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

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.

Su horario de trabajo será, de lunes a domingo incluyendo festivos, de 12:40 a 16:00 y de 18:40 a 22:00.

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

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

Profesional de atención (nivel 5C del convenio colectivo de Intervención Social de Álava) Realizará tareas que requieren bajos niveles de complejidad, responsabilidad, y autonomía; normalmente con unos niveles de formación básicos o sin formación, o simplemente, con cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Su horario será sábados y domingos (sin festivos) durante 1h30 a convenir, fuera del horario de funcionamiento de servicio.

Sus funciones son:

- Desarme y rearme del sistema de alarmas del edificio.
- Limpieza de los baños del edificio.
- Limpieza y fregado de los suelos de la entrada y del pasillo central de la planta principal.
- Limpieza y fregado del suelo de la sala 1 (primera a la derecha).
- Limpieza y fregado del suelo del comedor.
- Limpieza y fregado del suelo del office.
- Limpieza quincenal de la campana extractora del office.
- Limpieza bimestral de azulejos y cristales del office y cristales del interior del comedor.
- Mantenimiento en buen estado de uso del utillaje y maquinaria que se les asigne.

6. OBLIGACIONES Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Recursos materiales y locales

La empresa adjudicataria deberá disponer de todos los medios materiales y recursos necesarios para la correcta ejecución del servicio, incluyendo:

- Equipamiento básico para el desarrollo de las actividades ofertadas.
- Material de oficina y herramientas tecnológicas básicas (ordenador portátil, teléfono móvil, conexión a internet y software ofimático o de gestión).
- Elementos de señalización, cartelería y comunicación en los idiomas establecidos.
- Productos y utensilios de limpieza y mantenimiento cotidiano del comedor, office y el resto de espacios utilizados por profesionales y usuarios del servicio. La empresa adjudicataria está obligada a la utilización de productos de limpieza que sean respetuosos con el medio ambiente, debiendo utilizar productos con ecoetiquetas tipo I, etiqueta ecológica de la Unión Europea, ángel azul o cisne nórdico o con demostrada equivalencia estándar. Formalizado el contrato la empresa adjudicataria deberá presentar las fichas técnicas de dichos productos.

El Ayuntamiento será responsable del mantenimiento estructural del edificio, la maquinaria, el mobiliario fijo, los utensilios y los seguros generales del inmueble.

Recursos humanos y cualificación profesional

El personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos de formación y experiencia establecidos en el Convenio de Intervención Social de Álava, y acreditar:

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

Profesionales nivel 3A del Convenio de Intervención Social de Álava).

- Formación específica en **intervención social, atención socioeducativa o animación sociocultural**.
- Competencias en **intervención con personas en situación de exclusión social** y en gestión de conflictos.
- Formación complementaria en **igualdad, diversidad y convivencia intercultural**.
- Capacidad de comunicación en **diferentes idiomas**, especialmente en euskera, inglés, francés o árabe, valorándose la competencia comunicativa básica o la propuesta de estrategias de mediación lingüística.

Profesionales auxiliares (nivel 4C del mismo convenio).

- Conocimientos en **higiene alimentaria** y **manipulación de alimentos** con el certificado correspondiente.

La empresa adjudicataria garantizará la cobertura inmediata de bajas, vacaciones y ausencias, de modo que se mantenga en todo momento la dotación mínima exigida.

Recursos tecnológicos y de gestión

La entidad adjudicataria deberá contar con los medios tecnológicos necesarios para el registro y seguimiento de la información del servicio, incluyendo:

- Sistema informatizado de control de accesos y asistencia.
- Registro de incidencias, informes técnicos y coordinación con el equipo municipal.
- Comunicación telemática segura con los Servicios Sociales Municipales.

Gastos y obligaciones económicas

Son **a cargo de la empresa adjudicataria** todos los gastos derivados de:

- Contratación y retribución del personal adscrito al servicio.
- Sustituciones por bajas, vacaciones o permisos.
- Material de oficina y herramientas de trabajo.
- Formación específica del personal.
- Seguros de accidentes y responsabilidad civil.
- Limpieza ordinaria del comedor y del office.
- Suministro y reposición de productos de limpieza y menaje de uso cotidiano.

Serán **a cargo del Ayuntamiento**:

- El mantenimiento estructural del inmueble y de la maquinaria del office.
- La reposición de mobiliario, utensilios, productos de limpieza generales y menaje.
- Los seguros generales del edificio (continente y contenido).

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

7. PLAN FORMATIVO

Formación y desarrollo profesional

La empresa adjudicataria deberá garantizar la **formación continua** de su personal en las áreas relacionadas con el servicio y facilitar pautas y aprendizajes relacionados con la atención socioeducativa, gestión de conflictos, seguridad alimentaria, igualdad, diversidad y atención intercultural.

La empresa informará al Ayuntamiento sobre los contenidos y calendario del plan de formación.

8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El servicio será objeto de **evaluación continua y anual**, con el fin de garantizar la calidad, la eficacia y la adecuación del mismo a los objetivos establecidos en este Pliego.

Finalidad de la evaluación

La evaluación del servicio permitirá:

- Valorar el grado de cumplimiento de los objetivos técnicos y sociales del contrato.
- Identificar avances, dificultades y áreas de mejora en la atención a las personas usuarias.
- Medir la satisfacción de las personas usuarias y del personal.
- Valorar la coordinación entre la empresa adjudicataria, el equipo municipal y los recursos comunitarios.
- Detectar necesidades emergentes o cambios en los perfiles atendidos.

Temporalidad y mecanismos de evaluación

- **Evaluación continua:** seguimiento periódico del funcionamiento del servicio por parte del personal técnico municipal, mediante reuniones y comunicación directa con la empresa adjudicataria.
- **Evaluación anual:** presentación de una **memoria técnica anual** por parte de la empresa adjudicataria, dentro del primer cuatrimestre del ejercicio siguiente.

Contenido mínimo de la memoria anual

La memoria deberá recoger, como mínimo:

- Datos generales del servicio (número de personas atendidas, características, evolución).
- Valoración de resultados y objetivos alcanzados.
- Relación de incidencias y medidas adoptadas.
- Metodología y recursos técnicos aplicados.
- Coordinaciones realizadas con los Servicios Sociales Municipales y otros recursos.
- Valoración global y propuestas de mejora.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE

El Ayuntamiento podrá solicitar información adicional o realizar auditorías técnicas complementarias cuando lo considere necesario para el seguimiento del contrato.

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*	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	06/05/2026 15:48:10
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/14

5WJ2DKKSYQSHA2DS4DV2SOXEPE