



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA
GESTIÓN DEL COMEDOR COMUNITARIO DE ETXABAKOITZ**

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. ALCANCE DEL CONTRATO
 1. DÍAS Y HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO
 2. LABORES A DESARROLLAR
3. PERSONAL
4. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA
5. INSCRIPCIONES
6. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO
7. FACTURACIÓN
8. PROTECCIÓN DE DATOS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Una de las acciones recogida en el Plan municipal de las Personas Mayores de Pamplona es la necesidad de promover la creación y dinamización de comedores comunitarios donde las personas mayores puedan compartir comidas en un entorno agradable y socializador. Estos espacios servirán para generar vínculos, prevenir la soledad no deseada y ofrecer una alternativa saludable y económica a la comida en soledad.

El objeto del contrato es la selección de una entidad para la ejecución y gestión del servicio de comedor comunitario, así como la dinamización del espacio una vez finalizada la comida. El comedor estará dirigido a personas mayores del barrio de Etxabakoitz y se estará concebido, tal como indica el Plan Municipal de las Personas Mayores de Pamplona, como un espacio de encuentro, convivencia y participación, en el que la alimentación actúa como elemento facilitador de las relaciones sociales y del fortalecimiento del tejido comunitario.

A través del servicio de comedor comunitario en el barrio de Etxabakoitz se pretende conseguir los siguientes objetivos.

1. Facilitar un espacio de encuentro que favorezca la interacción, el diálogo y el fortalecimiento de redes comunitarias.
2. Promover un espacio de compañía y socialización, minimizando los efectos creados por situaciones de soledad no deseada o aislamiento y desamparo.
3. Fomentar un envejecimiento activo que estimule la comunicación, la autonomía personal y mantenga hábitos sociales y de horarios.
4. Convertir este espacio en elemento cohesionador del barrio, creando nuevas oportunidades de ocio y de generación de proyectos orientados a satisfacer nuevas necesidades.
5. Crear un espacio de detección temprana de situaciones de vulnerabilidad social, emocional o relacional.

Esta actuación se plantea de conformidad con lo establecido en estas prescripciones técnicas y con el condicionado elaborado el efecto.

En lo que respecta al servicio, el comedor comunitario se va a estructurar en dos partes:

1. Servicio de comedor:

La entidad adjudicataria deberá elaborar y servir la comida, consistente en un menú con primero, segundo, postre y pan.

Los menús deberán diseñarse teniendo en cuenta la estacionalidad de las materias primas (frutas, verduras y hortalizas), tratando que los productos sean de temporada y que haya la mayor variedad posible de alimentos, principalmente aquellos con alto valor nutricional y limitando aquellos con escaso valor nutricional (ricos en azúcares y grasas) pero de alto valor energético.

En cuanto a la variedad en la elaboración, en las tecnologías culinarias utilizadas, en la presentación final y la programación, deberá ser lo más amplia posible.

El número de menús a suministrar será como máximo de 4.104 comidas durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2026 y 25 de junio de 2027. El Ayuntamiento no se encuentra obligado al encargo de la totalidad de las cantidades indicadas si las necesidades reales fueran menores a las inicialmente previstas, constituyendo este cálculo una estimación.

2. Dinamización:

Este comedor comunitario se concibe como una oportunidad para fortalecer lazos entre el vecindario, hacer comunidad y prevenir situaciones de soledad no deseada. Por ello, para disfrutar de una sobremesa compartida entre las personas asistentes al comedor, se promoverán una serie de actividades de estimulación cognitiva a través de diversas actividades, impulsando la conversación, creando un ambiente distendido y de confianza.

3. Gestión administrativa:

Gestión administrativa integral del servicio por parte de la entidad adjudicataria, incluyendo la tramitación trimestral de las inscripciones de las personas usuarias, la gestión y control del cobro mensual de los menús, la realización de las devoluciones que correspondan en los casos debidamente justificados y cuantas actuaciones administrativas resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio. Asimismo, deberá mantener un registro actualizado de las personas usuarias, atender las incidencias relacionadas con la gestión económica y administrativa, y asegurar una comunicación fluida con el área gestora y con las personas usuarias cuando sea preciso.

El contrato se reserva a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y Empresas de Inserción, de conformidad con la normativa vigente.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

El comedor comunitario de Etxabakoitz está dirigido a personas mayores de 60 años, empadronadas en Pamplona y domicilio en el barrio de Etxabakoitz.

En cualquier caso, este programa tiene carácter preventivo y está orientado a personas que conserven un nivel funcional que les permita participar autónomamente en las comidas y actividades del programa.

Quedan fuera del ámbito de actuación aquellas personas que presenten patologías en fase avanzada o un grado de dependencia que requiera atención especializada o recursos asistenciales específicos, al no ajustarse el contenido del programa a sus necesidades terapéuticas.

2.1.- Días y horarios de funcionamiento

El servicio se ofertará de lunes a viernes de 13:30 a 17:30 horas en el local para mayores situado en la Avenida de Aróstegui, s/n.

La comida se servirá a las 14:00 horas y las actividades de dinamización comenzarán después de la comida y hasta las 17:00 h. El tiempo anterior a las 14:00 h y posterior a las 17:00 horas, es decir, de 13:30 a 14:00 horas y de 17:00 a 17:30 horas se dedicará a la preparación y recogida del local.

El comedor comunitario se llevará a cabo del 1 de octubre de 2026 al 25 de junio de 2027.

Con el fin de ampliar el alcance comunitario, favoreciendo la incorporación de nuevas personas y reforzando el carácter preventivo del programa, dicho plazo de ejecución se llevará a cabo en tres trimestres:

- Del 1 de octubre al 18 de diciembre de 2026.
- Del 11 de enero al 31 de marzo de 2027.
- Del 5 de abril al 25 de junio de 2027.

En los días declarados festivos por el Ayuntamiento de Pamplona no habrá comedor. Asimismo, no se ofertará el servicio durante el periodo de Navidad (del 20 de diciembre al 10 de enero) y el de Semana Santa (del 25 al 29 de marzo).

La entidad adjudicataria dispondrá de la llave del local de mayores de Etxabakoiz donde se ubica el comedor comunitario. La responsabilidad del uso que se haga de la misma vincula directamente a la entidad adjudicataria, sin que pueda alcanzar en ningún caso dicha responsabilidad al Ayuntamiento

2.2.- Labores a desarrollar

El servicio de comedor debe incluir los siguientes trabajos:

1. Servicio de Comedor

- Diseño de menús equilibrados y saludables que garanticen la cobertura de todos los requerimientos nutricionales y energéticos necesarios para favorecer un buen estado de salud.
- Elaboración y entrega de las comidas, así como de la recogida de las bandejas en las que se lleve dicha comida elaborada al local.
- Preparación del comedor con el menaje y todos los elementos necesarios para la prestación del servicio.
- Limpieza del equipo y menaje utilizado, así como de las zonas de distribución de la comida (barra) y de la zona del comedor.
- Retirada de los residuos generados.

En centro dispondrá de vajilla, cubertería, productos básicos de limpieza, así como un lavavajillas industrial.

2. Dinamización

- Apertura y cierre del centro.
- Control de asistencia personas inscritas.
- Preparación, realización y dinamización de actividades propias para el centro que no requieran una especialización, por ejemplo: juegos de mesa, juegos de memoria, tertulias, talleres creativos de manualidades etc. que redunden en el bienestar biopsicosocial de las personas mayores.
- Impulsar la participación activa de las personas que asisten al comedor, favoreciendo su motivación y creatividad para que puedan desarrollar y liderar sus propias iniciativas.

3. Gestión

- Gestión administrativa integral del servicio:
 - Tramitación trimestral de las inscripciones de las personas usuarias.
 - Gestión y control del cobro mensual de los menús.
 - Realización de las devoluciones que correspondan en los casos debidamente justificados.



- Registro actualizado de las personas usuarias.
- Control listas de espera.
- Atención de las incidencias relacionadas con la gestión económica y administrativa.
- Cuantas actuaciones administrativas resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.

3.- PERSONAL

La entidad adjudicataria se encargará de disponer del personal suficiente para llevar a cabo todas las tareas establecidas en este pliego y en su propuesta técnica para la correcta ejecución del contrato.

El comedor comunitario deberá estar atendido de 13:30 horas a 17:30 horas (4 horas/día). La entidad adjudicataria dispondrá de una persona que será la responsable de la prestación del servicio durante dicho horario, realizando la totalidad de las funciones necesarias para su correcto funcionamiento, incluyendo el servicio de comedor, las tareas de limpieza y las actividades de dinamización.

En cualquier caso, el servicio contratado estará siempre cubierto conforme a los horarios establecidos, procediendo la entidad adjudicataria a la sustitución del personal en caso de imposibilidad de asistencia de la persona trabajadora que normalmente realice el servicio. El Ayuntamiento podrá exigir la inmediata sustitución del personal trabajador, cuando éste tuviera comportamientos incorrectos o se constate que no realiza el servicio correctamente.

El personal deberá estar capacitado para el desempeño del servicio contar con las habilidades sociales suficientes para el trato correcto con las personas usuarias del servicio, pudiendo solicitar el Ayuntamiento que separe del servicio o imponga la sanción oportuna cuando el personal diese motivo para ello.

Todo el personal estará legalmente contratado, dado de alta en la Seguridad Social y en todo momento al corriente de las cotizaciones.

Los profesionales encargados de manipular los alimentos deberán contar con la correspondiente formación de manipuladores de alimentos. Asimismo, la persona encargada del reparto de la comida y de la dinamización posterior, así como el personal que le sustituya ocasionalmente, deberá disponer de formación básica en primeros auxilios.

4.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria será responsable del seguimiento interno del servicio prestado, especialmente en lo que se refiere al proceso de elaboración de los alimentos, dietas,



transporte, horarios de distribución y tareas desempeñadas por el personal que preste el servicio.

Con carácter general la entidad adjudicataria deberá cumplir con lo exigible por la legislación sanitaria vigente y estar en posesión de cuantas autorizaciones sean precisas para la realización de los servicios objeto del presente contrato.

Se utilizarán los sistemas necesarios para la correcta elaboración de los alimentos y su conservación y mantenimiento de forma idónea hasta su consumo por las personas usuarias.

La entidad deberá estar inscrita en el Registro Autonómico Sanitario correspondiente y tendrá actualizada dicha inscripción. Asimismo, las personas responsables de la entidad desarrollarán y aplicarán sistemas permanentes de autocontrol basado en el sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico. La Administración podrá requerir al adjudicatario los registros de su autocontrol.

Las materias primas con el que se elaboren los menús deberán adecuarse a las normas y disposiciones vigentes en materia alimentaria.

Asimismo, la entidad adjudicataria suministrará la cantidad aceite de oliva, vinagre, pan, azúcar y resto de materiales necesarios para un correcto aliño de los menús.

Al servirse las comidas en el local de mayores, no es necesario que esta venga envasada individualmente ya que se repartirán en el propio local.

La entidad adjudicataria ofrecerá a las personas que así lo soliciten y lo precisen por prescripción médica o por sus especiales circunstancias, menús adecuados a sus necesidades (diabetes, colesterol, intolerancias alimenticias...).

Los vehículos para realizar el transporte de la comida hasta el local del comedor deberán tener en regla toda la documentación requerida, así como disponer de seguro obligatorio y de responsabilidad civil.

En definitiva, la entidad adjudicataria deberá hallarse sujeta al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a número o porcentaje específico de personas con discapacidad que se determine en las Condiciones Particulares de contrato y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

5.- INSCRIPCIONES



Con el fin de ampliar el alcance comunitario del programa, favoreciendo la incorporación de nuevas personas y reforzando el carácter preventivo, se realizarán inscripciones para cada una de las tres tandas del comedor comunitario con 24 plazas cada una. Las inscripciones se realizarán por teléfono durante el periodo que se establezca y presencialmente un único día, en horario de mañana y tarde, en el local de mayores. En caso de que hubiera más personas inscritas que plazas ofertadas, la selección se hará a través de sorteo.

Con independencia del coste de la prestación del servicio, el precio que se cobrará a las personas inscritas al comedor comunitario será de 4 € (cuatro euros) por comida.

La entidad adjudicataria será la responsable de gestionar el cobro mensual de las personas con plaza en el comedor comunitario. Asimismo, tramitará las devoluciones correspondientes en caso de ausencia justificada al comedor. Los importes recaudados, una vez descontadas las devoluciones, se descontarán de la factura mensual.

En caso de producirse bajas permanentes o quedar plazas vacantes durante el trimestre, podrán incorporarse al comedor comunitario nuevas personas siempre que cumplan los requisitos exigidos. Estas personas abonarán la parte proporcional correspondiente al periodo restante hasta la finalización del mes correspondiente. La gestión de estas incorporaciones corresponderá a la entidad adjudicataria.

Se considerará falta justificada cuando la persona asistente al comedor avise a la entidad adjudicataria como mínimo antes de las 12:00 horas del día anterior al que se va a faltar. De no hacerse así, la comida será facturada.

En caso de ingresos hospitalarios se dará de baja temporal del servicio al día siguiente del ingreso. Una vez dada de alta, la persona usuaria deberá ponerse en contacto con la entidad adjudicataria para reiniciar el servicio.

6.- – COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria designará la persona responsable, dependiente de la misma, para que sea interlocutora ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución del presente contacto. Asimismo, esta persona se encargará de dirigir el servicio contratado.

Con el fin de ir evaluando la marcha del servicio e introducir las mejoras que procedan, el Ayuntamiento podrá, cuando lo estime oportuno, plantear reuniones de coordinación con la persona responsable de la entidad adjudicataria.

Al comienzo de cada trimestre, la entidad adjudicataria facilitará por escrito a las personas inscritas al comedor comunitario un número de teléfono de contacto, indicando el horario de atención y el tiempo de antelación con el que hay que avisar de la falta de asistencia.

Para la resolución de las incidencias que durante la prestación del servicio se puedan presentar se aplicarán los protocolos que a tal fin el área municipal responsable del servicio de comedor comunitario establezca.

Las incidencias recibidas en el área relacionadas con el comedor comunitario, se comunicarán por correo electrónico a la dirección que la entidad adjudicataria facilite para este fin.

La entidad adjudicataria se hará cargo de la gestión de las comunicaciones de suspensión o baja del servicio.

La entidad realizará un control informatizado de la prestación del servicio que estará permanentemente actualizado, de manera que pueda dar respuesta de una forma inmediata a los requerimientos de información que desde área municipal responsable del servicio se realicen. En cualquier caso, la entidad adjudicataria pasará semanalmente al área el listado de asistencia de las personas inscritas al comedor indicando las faltas de asistencia justificadas y el número de comidas servidas cada día.

El personal técnico municipal confirmará la realización y la calidad de los servicios prestados, pudiendo realizar las inspecciones necesarias al respecto.

Entre los sistemas de control de calidad previstos el área municipal responsable del servicio podrá recabar la valoración de las personas usuarias del comedor comunitario mediante cuestionarios de satisfacción con el objeto de elaborar informes de evaluación periódicos, conteniendo datos cualitativos y cuantitativos del servicio prestado.

7.- FACTURACIÓN

La entidad adjudicataria emitirá una factura mensual por el importe correspondiente al número de comidas servidas, así como los costes de personal y de transporte correspondientes a dicho mes, deduciendo del mismo la cantidad correspondiente a los ingresos por los pagos de los menús durante ese periodo de tiempo, una vez deducidas las devoluciones. Junto a esta factura se remitirá un informe detallando los ingresos obtenidos por las comidas y la relación de devoluciones realizadas, especificando en cada caso la fecha, nombre de la persona beneficiaria y el importe reintegrado.

No serán conceptos facturables otros diferentes a los anteriormente señalados. Los servicios que de manera extraordinaria la adjudicataria deba efectuar por error o incidencia en su gestión del servicio no podrán ser facturados.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS

La adjudicataria actuará como encargada de tratamiento de datos del Ayuntamiento de Pamplona, para lo que es necesario que cumpla las medidas que se indican en el anexo de medidas de seguridad.

Los datos se conservarán el tiempo necesario para el cumplimiento de la finalidad y se almacenarán mientras las partes puedan tener responsabilidades.

Los datos personales de las personas participantes no podrán ser utilizados para otro fin diferente a la actividad a la que se ha inscrito, ni almacenados para cualquier otro uso diferente.