

ANEXO I**Lote 4: CPLL LAS RAÍCES****ANEXO I DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE COMIDA - CÁTERIN EN EL CENTRO DE ACOGIDA DE PERSONAS MIGRANTES CPLL LAS RAICES, TENERIFE, ISLAS CANARIAS****1. OBJETO DEL ANEXO I**

El presente Anexo I de Prescripciones Técnicas tiene por objeto recoger las condiciones técnicas básicas por las que se regirá la contratación por parte de la Fundación Accem (en adelante Accem), del servicio de alimentación en el Centro de Primeras Llegadas de LAS RAICES (en adelante CPL LAS RAICES), Isla de Tenerife, Islas Canarias.

Dichas condiciones se aplicarán a la totalidad del servicio y serán supervisadas y evaluadas por personal técnico de Accem. La presentación de la proposición por el licitador supondrá la aceptación incondicionada de todas las cláusulas del presente Anexo y de las Bases de Contratación del Servicio de Manutención y Cáterin, sin salvedad o reserva alguna.

2. DESCRIPCIÓN OBJETO DEL CONTRATO**2.1. Objeto del contrato**

El presente documento tiene por objeto regular las condiciones bajo las que se desarrollará el procedimiento de licitación y la correspondiente contratación del servicio de suministro de comida - cáterin para la alimentación de los usuarios del Centro de Primeras Llegadas de LAS RAICES (en adelante CPL LAS RAICES), Isla de Tenerife, Islas Canarias, cuya definición se incluye en el presente **Anexo I** y en el cuadro de unidades.

La licitación incluye el CPLL Las Raíces en cualquiera de sus cocinas y comedores.

2.2. Alcance del Anexo I

El alcance del **Anexo I** incluye el servicio del suministro de la comida a pie del Centro que se relacionan a continuación:

- Servicio de dieta completa (desayuno, almuerzo, merienda y cena).
- Servicio de media dieta.
- Servicio de picnic en sus diferentes modalidades explicadas en este **Anexo I**.

2.3. Normativa aplicable

La empresa adjudicataria deberá cumplir lo dispuesto en la legislación y normativa vigente que resulte de aplicación durante la prestación del suministro objeto de contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que cumple con las disposiciones establecidas en materia de medidas sanitarias y de higiene y cualquier otra disposición legal que pueda afectar a la prestación de la preparación de los menús en las instalaciones donde prestará el servicio la empresa Adjudicataria y el servicio del suministro de los menús, especialmente en el Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor, en el Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios, y en el Reglamento (CE) Nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios y la manipulación de los mismos por parte del personal de la empresa.

La empresa que presta el servicio de suministro de comidas deberá estar inscrita en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA).

Los envases para el envasado y embalado provendrán de una empresa autorizada para la elaboración de materiales en contacto con los alimentos y estará inscrito en el RGSEAA.

3. CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL SERVICIO

El servicio incluirá la elaboración, distribución y emplatado de los menús, así como la posterior recogida y limpieza de los utensilios empleados (platos, vasos, cubertería, etc....), además de la higienización integral diaria de las superficies de trabajo, incluido el suelo y demás instalaciones de los comedores, antes, durante y después de cada servicio, manteniendo los comedores limpios en todo momento.

Será responsabilidad del equipo de cáterin el mantenimiento higiénico (limpieza completa) tanto del comedor del centro como de la cocina, correspondiendo a la empresa Adjudicataria el suministro de los materiales necesarios para garantizar su correcta ejecución.

Además, la empresa Adjudicataria deberá proceder a limpiar los desagües de las zonas de servicio de cocina a efectos de evitar su obturación.

Esta operación la llevará con sistema de bombeo adecuado para dicha instalación, en caso de necesidad.

Si se requiriese algún permiso o autorización administrativa, será la empresa Adjudicataria la encargada de tramitarlo y de abonar las tasas correspondientes, siempre en coordinación y supervisión del responsable de Accem del Centro.

El menaje para emplear será reciclable o, en su defecto, un sistema más sostenible. Se utilizarán envases de un solo uso únicamente en aquellos casos que por condiciones higiénicas del servicio sea lo más adecuado, como dietas, alergias e intolerancias. Ante el deterioro del material, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de la reposición del menaje cuando los responsables de Accem lo estimen necesario preferiblemente la empresa adjudicataria deberá suministrar el menaje de aluminio.

Se valorará de forma positiva el uso de túper/recipientes reciclados para los picnics que se sirven para consumo en el Centro

El servicio para contratar incluye la reutilización y lavado de la vajilla. Se deberá garantizar que haya disponibilidad de cubiertos y vajilla suficientes para todos los usuarios del centro, especialmente de cubiertos en buen estado de limpieza y secado

La confección de menús y elaboración de comidas que se deben suministrar se hará conforme a los estándares de calidad y seguridad alimentarias.

Siempre se buscará conseguir una presentación atractiva de los alimentos y la adaptación de la apariencia, el sabor, la textura y valores nutritivos a las necesidades y gustos de los usuarios, a fin de garantizar su máxima aceptación. En este sentido se

espera que los menús sean culturalmente adaptados a los países de procedencia de los usuarios.

Se deberá hacer una correcta presentación de la vajilla, cubertería, bandejas y demás complementos, asegurando el buen estado, limpieza y secado de los mismos.

La empresa debe garantizar que la cantidad de comida servida en cada turno es la misma para todos los usuarios.

Reporte diario del Servicio a entregar al responsable de Accem del Centro

3.1. Servicio de menús a suministrar

3.1.1. Composición de los menús

Con carácter general, los menús suministrados deberán ajustarse a los principios básicos de una alimentación saludable, garantizando el equilibrio nutricional, la variedad de alimentos, un sabor agradable y un aporte calórico suficiente, adecuado a las necesidades de las personas usuarias del servicio.

No podrá repetirse la misma preparación ni el mismo ingrediente principal en más de tres ocasiones a la semana, computándose conjuntamente los servicios de almuerzo y cena. A estos efectos, se entenderá por ingrediente principal aquel que constituya la base del plato.

La empresa adjudicataria deberá enviar el menú mensual a Accem con una antelación mínima de 10 días antes del inicio del mes. Accem se reserva el derecho a solicitar algún cambio puntual y razonable en coordinación y acuerdo mutuo con la empresa adjudicataria.

Los menús objeto del presente contrato permanecerán abiertos a futuras modificaciones, revisiones y propuestas de mejora, que podrán ser planteadas tanto por la empresa adjudicataria como por Accem. Cualquier modificación deberá realizarse de mutuo acuerdo entre las partes y respetar, en todo caso, los criterios nutricionales, dietéticos, organizativos y normativos que resulten de aplicación.

El menú completo diario consiste en los cuatro servicios de comida (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

El menú de media dieta consiste en un máximo de tres servicios de comidas y un mínimo de un servicio de comida de los cuatro definidos (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

En todas las comidas y cenas se incluirá mayonesa, ketchup y mostaza (en dispensadores) y sal y pimienta a disposición de los usuarios (en sobres).

Los servicios de restauración a prestar incluirán, según las necesidades del servicio:

- Desayuno.
- Almuerzo.
- Merienda.
- Cena.

Los Servicios de picnic, que se diferenciarán en las siguientes modalidades:

- Picnic desayuno (juzgado, policía, etc....). - Sustituye el desayuno en el Centro.
- Picnic traslados avión - Sustituye el servicio de comida del día de salida.
- Picnic verano – Alimentos extra a los menús estipulados. Se solicitan para actividades excepcionales fuera del Centro, únicamente durante dos meses y para un máximo de 40 picnic al día.

Las características de los menús será las siguientes:

Desayuno:

El desayuno consistirá en:

- Un vaso de leche con café o cacao soluble (250 ml), pudiendo ser la leche sola.
- Una pieza de fruta fresca o un zumo de frutas sin azúcar añadido (alternos diariamente).
- Un bollo de pan (80 g)

- Un quesito en porción y una porción de mermelada; o una porción de margarina vegetal y una porción de mermelada; o una porción de crema de cacao (alternado diariamente).
- Un paquete de galletas o una pieza de bollería artesanal (60 g) (alternado diariamente).

Los menús siempre se servirán caliente en el punto de recogida de los usuarios. Con carácter general la hora de servicio será a las 8:15 para el desayuno, de lunes a domingo, en recipientes homologados. Los horarios se ajustarán a la dinámica del centro según indicaciones de Accem. Los cambios serán informados con 24 horas de antelación.

Se incluyen, al menos, los siguientes tipos de dietas:

- Menú básico habitual sin carne de cerdo
- Menús especiales: básico sin carne de cerdo (menú musulmán), dieta básica musulmán sin carne, dieta infantil (a base de purés), dieta blanda, astringente, triturada (en esta dieta debe especificarse qué tipo de alimentos se usan), restringida en colesterol, diabética suave, diabética estricta, hiposódica, básica 1500 kcal, y dieta de intolerancias y alergias.

Almuerzo:

Cada menú almuerzo estará integrado por:

- Un primer plato
- Segundo plato (con guarnición)
- Una pieza de pan
- Postre variado y diferente a la cena. Incluye yogurt/natillas/flan al menos dos veces a la semana.

Los menús siempre se servirán calientes en el punto de recogida de los usuarios. Con carácter general la hora del servicio será a las 13:00 para los almuerzos, de lunes a domingo, en recipientes homologados. Los horarios se ajustarán a la dinámica del centro según indicaciones de Accem. Los cambios serán informados con 24 horas de antelación

Se incluyen, al menos, los siguientes tipos de dietas:

- Menú básico habitual sin carne de cerdo
- Menús especiales: básico sin carne de cerdo (menú musulmán), dieta básica musulmán sin carne, dieta infantil (a base de purés), dieta blanda, astringente, triturada (en esta dieta debe especificarse qué tipo de alimentos se usan), restringida en colesterol, diabética suave, diabética estricta, hiposódica, básica 1500 kcal, y dieta de intolerancias y alergias. El pan deberá ser integral, normal o sin sal (de al menos 80 gr), a elegir por la persona responsable del Centro.

Merienda:

La merienda consistirá en un picnic (bolsa de papel reciclado), que estará formado por:

- Un brik de zumo sin azúcar añadido (200 ml) /Un brik de leche con cacao (200ml) (alterno diariamente).
- Una pieza de fruta.
- Una pieza de bollería artesanal (60g)

Será repartida por el personal de la prestataria tras la finalización del almuerzo.

Cena:

Cada menú cena estará integrado por:

- Un primer plato
- Segundo plato (con guarnición)
- Una pieza de pan
- Postre variado y diferente a la comida. Incluye yogurt/natillas/flan al menos dos veces a la semana.

Con carácter general la hora de servicio será las 20.00h para las cenas, de lunes a domingo, en recipientes homologados. Los horarios se ajustarán a la dinámica del centro según indicaciones de Accem. Los cambios serán informados con 24 horas de antelación.

Tipos de dietas

Se incluyen, al menos, los siguientes tipos de dietas:

- Menú básico habitual básico sin carne de cerdo

- Menús especiales: básico sin carne de cerdo (menú musulmán), dieta básica musulmán sin carne, dieta infantil (a base de purés), dieta blanda, astringente, triturada (en esta dieta debe especificarse qué tipo de alimentos se usan), restringida en colesterol, diabética suave, diabética estricta, hiposódica, básica 1500 kcal, y dieta de intolerancias y alergias. El pan deberá ser integral, normal o sin sal (de al menos 80 g), a elegir por la persona responsable del Centro.

El menú completo diario consiste en los cuatro servicios de comida (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

El menú de media dieta consiste en un máximo de tres servicios de comidas y un mínimo de un servicio de comida de los cuatro definidos (desayuno, almuerzo, merienda y cena).

Picnics:

Se definen los siguientes tipos de picnics que se podrán solicitar para cubrir las necesidades del Centro.

Los picnics sustituyen el menú en comedor, de forma que ningún usuario recibirá un menú (desayuno, comida, merienda o cena) más de una vez.

Como norma general, los picnics a suministrar deberán respetar los principios básicos de toda dieta: equilibrio, variedad, gusto agradable y aporte calórico suficiente.

1. Picnics desayuno (juzgado, policía...etc):

Las características de los menús será las siguientes:

- 1 Ud. de mantequilla
- 1 Ud. de quesito
- 1 Ud. de mermelada
- 1 Ud. de bollería
- 1 Ud. de pack de cuchillo, servilleta y paletilla para el café
- 1 Ud. de zumo /cacao para llevar

2. Picnics traslados avión (sin líquidos):

Las características de los menús, que deberán ir preparados en bolsas, será las siguientes:

- 1 pieza de manzana.

- 1 pieza de bollería
- 1 quesito
- 1 ración de tortilla en túper
- 1 pieza de pan
- 1 pack de cubiertos desechables y servilleta

3. Picnics verano (actividades deportivo-lúdicas externas del centro):

Las características de los menús será las siguientes:

- 2 Ud. de pieza de frutas
- 2 Ud. de pieza de bollería
- 1 Ud. de zumo
- 1 Ud. de botellín de agua
- 1 Ud. de bolsa
- 1 Ud. servilleta

Servicios que se entregan en túper:

Si la situación lo requiere, y el responsable de Accem así lo solicita, la empresa adjudicataria proporcionará el servicio de desayuno, almuerzo, comida o cena en envases desechables para el consumo en el centro, fuera del espacio de comedor.

1. Túper acogidas:

Las características de los menús será las siguientes:

- 1 túper de pasta + proteína
- 1 pieza de fruta
- 1 pieza de pan
- 1 pack de cubiertos desechables y servilleta

En caso de producirse durante el horario de almuerzo, se entregará adicionalmente una merienda compuesta por:

- 1 pieza de fruta
- 1 pieza de bollería.

2. Túper habitación:

Las características de los menús será las siguientes:

- 1 ración de primer plato
- 1 ración de segundo plato

- 1 postre
- 1 pieza de fruta
- 1 pieza de galleta o bollería
- 1 pack de cubiertos desechables y servilleta

Dependiendo de la ocupación del centro, se deberán preparar en cada comida y cena entre dos y cinco túper de emergencia para situaciones sobrevenidas.

Dietas

Se incluyen, al menos, los siguientes tipos de dietas:

- Menú básico habitual básico sin carne de cerdo
- Menús especiales: básico sin carne de cerdo (menú musulmán), dieta básica musulmán sin carne, dieta infantil (a base de purés), dieta blanda, astringente, triturada (en esta dieta debe especificarse qué tipo de alimentos se usan), restringida en colesterol, diabética suave, diabética estricta, hiposódica, básica 1500 kcal, y dieta de intolerancias y alergias. El pan deberá ser integral, normal o sin sal (de al menos 80 gr), a elegir por la persona responsable del Centro.

Los menús tendrán un aporte energético mínimo de 3.015 Kcal/día.

Los menús serán planificados por profesionales nutricionistas, teniendo en cuenta las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, con la siguiente distribución de macronutrientes:

- Hidratos de carbono: 50-55%
- Proteínas: 15-20%
- Lípidos: 30-35%

Los menús básicos generales serán confeccionados de tal manera que sean diferentes para cada una de las semanas dentro del mes.

Dietas especiales

Por prescripción facultativa, o decisión de la Dirección del Centro, se servirán dietas especiales. Cualquiera que sea el porcentaje de estas dietas especiales no alteraran los precios ofertados.

Será la dirección del Centro la encargada de fijar los horarios definitivos de los servicios indicados.

La empresa adjudicataria debe establecer un doble sistema de control en las dietas, asegurándose tanto del gramaje establecido como de los ingredientes permitidos únicamente. En el caso de alimentos triturados, debe venir especificado los ingredientes. En el primer mes debe de presentar cuál será dicho doble checking.

Se detalla a continuación una tabla orientativa pero no excluyente a la propuesta de la empresa adjudicataria, con la descripción de las posibles dietas especiales que puedan ser solicitadas por el responsable de Accem desde el momento que tenga conocimiento de dicha necesidad.

TIPO DIETA	DESCRIPCION	EJEMPLOS
DIETA DE FÁCIL MASTICACION	Alimentos no sólidos minimicen el esfuerzo para la masticación (Pan de molde, tortilla...). Evitar alimentos duros y/o fritos.	Guisos, purés, tortilla...
DIETA BLANDA	No es lo mismo que fácil masticación. Alimentos de fácil digestión, no irritantes para el estómago (no fritos, picantes ni crudos).	Verduras hervidas y/o puré, arroz blanco, pasta, caldos. Carne magra (pollo, pavo) Pescado (merluza)
DIETA ASTRINGENTE	Dieta antidiarreica: alimentos que estreñen.	Arroz blanco con carne/pescado y/o verduras, papas, plátano, manzana.
DIETA DIABÉTICA	Alimentos bajos en azúcares, carbohidratos, bajos en grasas saturadas y grasas.	Deben contener carbohidratos (por ejemplo pan/arroz/pasta) pero en menor cantidad y aumentar verduras.. carne. Dieta variada. Evitar: Zumos de brick, galletas con azúcar.
DIETA HIPERCALÓRICA	Ingesta de calorías mayor a la que el cuerpo gasta.	Mayor ingesta de proteínas (carne, pescado, legumbres) + carbohidratos (arroz / pasta, patatas). Frutos secos.
DIETA HIPERPROTEICA	Aumento de la ingesta de proteínas, puede indicarse en combinación con la dieta hipercalórica.	Carnes magras (pollo y pavo), pescados (como salmón, atún...), huevos, legumbres, frutos secos
DIETA RICA EN FIBRA	Aumento de alimentos ricos en fibra, para evitar estreñimiento.	Frutas y verduras, cereales integrales (arroz integral, avena...) legumbres (lentejas, garbanzos...). Debe ir acompañada de adecuada ingesta hídrica.
DIETA HIPOSÓDICA	Baja en sal.	Evitar alimentos procesados, no añadir sal en las preparaciones.
DIETA HIPOCALÓRICA	Baja en calorías.	Alimentos bajos en grasa, hervidos. Limitar azúcares y alimentos procesados.
DIETA NORMAL	Menú general.	
DIETA TRITURADA/ LÍQUIDA		Alimentos triturados y/o líquidos. Puré, sopa, batidos...
OTRAS	Se especificarán las características concretas.	
COMPLEMENTO	Ej: Pieza de fruta + yogur/ Medio bocadillo+ pieza fruta/ Galletas + pieza fruta	
ALERGIA:	Se especificarán los alimentos que no puede incluir la dieta	
SUPLEMENTO DIABÉTICO	Sin azúcar.	Pieza de fruta + yougr / Pieza de fruta + medio bocadillo integral/ Pieza furta + 2 paquetes de galletas sin azúcar

El servicio de catering incluirá salsas de acompañamiento tales como ketchup y mayonesa, que se suministrarán en formato dispensador, en envases sostenibles o mediante sistemas alternativos (dispensadores u otros formatos), así como sal y pimienta (en sobres) a disposición de los usuarios; a elección de la empresa adjudicataria, siempre que se garantice el cumplimiento de la normativa

higiénico-sanitaria y ambiental vigente, asegurando en todo caso la seguridad alimentaria de las personas usuarias del recurso de acogida.

3.2. Gramaje

Los gramajes mínimos de los elementos que integran el menú serán los siguientes:

- Primer plato: 400 gramos
- Segundo plato: 200 gramos de proteína + 200 gramos de guarnición
- Postre lácteo (o equivalente): 125 gramos
- Vaso de café con leche: 250 ml
- Vaso de zumo de frutas: 250 ml
- Pieza de fruta fresca: 225 gramos
- Bollo de Pan: 80 gramos
- Porción de queso: 15 gramos
- Porción de margarina vegetal/mantequilla: 15 gramos
- Porción de mermelada: 15 gramos
- Galletas: 3 unidades de 6 gramos cada una.
- Magdalena: 40 gramos
- Pieza de bollería artesanal: 60 gramos
- Ración de 7 dátiles grandes: 120 gramos

3.3. Calidad de los artículos

La calidad de los alimentos utilizados en la elaboración de los menús, así como los entregados en el servicio responderán a parámetros de primera calidad. En el caso de utilizar alimentos congelados o en conserva, estos serán, igualmente, de primera calidad, cuidándose en este caso de que el proceso de descongelación se realice correctamente y con todas las garantías sanitarias.

La calidad de los productos básicos utilizados en la confección de los menús expuestos responderá a las siguientes características:

- CARNES: vacuno de ternera o novilla, pollo y cordero, todo de primera calidad. Se empleará carne con certificado de carne sacrificada por el rito 'halal'.
- PESCADOS: fresco en temporada propicia o congelado de primera calidad.
- FRUTA Y VERDURA: fresca procurando siempre consumirse frutas y verduras de temporada y excepcionalmente de conserva de primera calidad.

- LECHE Y LÁCTEOS: será entera, salvo adaptaciones a dietas especiales.
- HUEVOS: frescos y de buena calidad.
- CHARCUTERÍA: de calidad contrastada. Que no sea de origen porcino.
- SOPAS Y CREMAS: serán siempre naturales.
- ARROZ Y PASTAS: de calidad contrastada.

3.4. Estimación de dietas

Atendiendo a la imprevisibilidad de la ocupación diaria de este tipo de Centros, que depende directamente del régimen migratorio, no se puede definir el número de comensales que habrá en el Centro cada día.

Los únicos datos que se pueden facilitar de cara a realizar las estimaciones oportunas por los interesados en licitar son los de ocupación media diaria durante el año 2025 y el 1er cuatrimestre de 2026 y los de ocupación máxima, siempre con carácter informativo y no vinculante.

El dato de la ocupación media durante 2025 y 2026 para cada Centro es la siguiente:

Centro	Ocupaciones	Año 2025												Media anual
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
CPLL LAS RAICES	Ocupación media diaria	3919	3333	3498	3066	2187	1711	1257	952	721	729	1330	2179	2074
Centro	Ocupaciones	Año 2026												Media anual
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
CPLL LAS RAICES	Ocupación media diaria	1812	1131	666	736									1086

El número de usuarios máximo en dicho periodo ha sido:

CENTRO	Nº DE RESIDENTES (2025/abril 2026)
CPLL LAS RAICES	3500

El número de usuarios máximo para el periodo de 1 julio 2026 a 30 de junio de 2027:

CENTRO	Nº DE RESIDENTES (julio 2026 / junio 2027)
CPLL LAS RAICES	2666

Accem definirá la previsión de comensales (DIETAS) con dietas especiales, picnic y cualquier especificidad que deba ser tenida en cuenta por la adjudicataria, con al menos VEINTICUATRO (24) horas de antelación a su requerimiento. salvo casos excepcionales que se notificarán con la mayor antelación posible.

Mensualmente y antes del día 20 de cada mes, la empresa adjudicataria establecerá el programa de menús de todo el mes siguiente, en el que especificará las características nutricionales de los mismos. El responsable de Accem dará el visto bueno y podrá hacer cambios en la propuesta del menú.

3.5. Importe mínimo abonable

A los efectos de poder garantizar un ingreso mínimo a la adjudicataria que amortice los gastos estructurales y de gestión de la misma, Accem abonará siempre como mínimo, el importe equivalente a los siguientes números de menús completos diarios.

CENTRO	Nº DE RESIDENTES
CPLL LAS RAICES	150

Por encima de este número se abonará a la adjudicataria el importe exacto correspondiente a los menús efectivamente servidos.

3.6. Reparto de comidas

El reparto de la comida a los comensales se llevará a cabo por personal de la empresa adjudicataria en régimen de autoservicio. Las raciones individuales serán suficientes para satisfacer las necesidades personales de los residentes e iguales en cantidad por residente. El número mínimo de personal en línea de reparto de comida será de al menos 4 personas en el desayuno y 5 personas en cada turno de comida o cena.

En aquellos supuestos en los que el residente no pueda acudir al comedor por encontrarse convaleciente, la empresa adjudicataria establecerá los medios necesarios para facilitar una bandeja con el menú establecido donde el responsable de Accem determine su entrega. La empresa debe disponer de cajas adecuadas y que cumplan los requisitos de la legislación de PRL para guardar y transportar las comidas. Estas cajas, al ser transportadas por personal, no deberán pesar más de 8 KG

Corresponderá a la empresa adjudicataria la recogida y retorno (si se diera el caso) de los servicios y materiales utilizados en dependencias y/o cocina, así como el posterior lavado de bandejas, vajillas, contenedores, carros, etc.

La empresa deberá incorporar un sistema de secado de bandejas suficiente que garantice que están limpias y secas cuando los usuarios las usan (Carros de secado).

Se valorará de forma positiva el uso de tupper/recipientes reciclados para los picnics que se sirvan.

3.7. Horarios de comedor

El suministro de los menús en el Centro se efectuará con arreglo a los horarios que indicará el responsable de Accem y que serán por norma general los indicados en la composición del menú.

Cualquier variación de estos será comunicada con antelación suficiente al adjudicatario del servicio.

En el desayuno, almuerzo y cena se podrán establecer hasta tres turnos si Accem lo considera conveniente.

Con motivo de Celebraciones tradicionales, podrán establecerse horarios diferentes o servicios complementarios en otros horarios, en días concretos o periodos de días. La empresa adjudicataria deberá cubrir el servicio de los suministros que se establezcan, sin incremento del Coste del Servicio. Estas modificaciones se comunicarán a la empresa adjudicataria con suficiente antelación.

En **Ramadán** se establecerá un horario específico para los residentes que realizan el ayuno, debiendo haber personal de cáterin suficiente para cubrir los servicios según el ritual religioso, a tener en cuenta principalmente los horarios de madrugada. Dichos horarios se elaborarán llegado el momento conjuntamente entre la empresa adjudicataria y el responsable de Accem.

3.8. Entrada de personas de acogidas

Se avisará con un mínimo de doce (12) horas de antelación (o en el momento de su conocimiento) la llegada de personas acogidas al Centro, debiendo tener previsto el servicio de comida para estas nuevas incorporaciones.

Los horarios de llegada de las nuevas incorporaciones no se pueden determinar, por lo que estas personas podrán necesitar hasta tres servicios de comidas (almuerzo, meriendas y/o cenas). Estas nuevas acogidas se contabilizarán como medio menú, independientemente del número de comidas que realizan.

Si las llegadas no coinciden con los horarios de comidas se podrán requerir picnics adicionales.

3.9. Preparación de picnics y reserva de menús

Diariamente se solicitarán con un margen mínimo de doce (12) horas (o en el momento de su conocimiento) el suministro de picnics para un determinado número de personas acogidas que tendrán que salir del Centro por diversos requerimientos o citas programadas.

Así mismo, se comunicará en el mismo día reservas para una determinada cantidad de menús de comida o cena para personas acogidas que no pueden llegar a los comedores en los horarios establecidos por retrasos en sus citas y salidas programadas. El número de personas para los que se requiera picnics y/o reserva de comida/cena será diferente cada día.

3.10. Servicios extraordinarios

En época de **Ramadán** el servicio se adaptará a las circunstancias de esta festividad, en la que no se ingieren alimentos ni bebida durante el día, por lo que exige un servicio de alimentación en horario nocturno. Nota: la empresa entregará con cada servicio el certificado Halal.

Durante todo el **Ramadán** (duración aproximada de un mes), se debe incluir un pack por usuario de rotura del ayuno compuesto de:

- 7 unidades de dátiles grandes (120 g)
- Batido de cacao/brik zumo de frutas sin azúcar añadido (200 ml)
- Una pieza de bollería artesanal (60g)

Se deberá repartir en la madrugada anterior (alrededor de las 3:30h) en bolsas de plástico ya preparadas o bien en la línea de servir, según coordinación y acuerdo con Accem.

Durante el **Ramadán**, la empresa preparará café o té para repartir entre los usuarios en la hora de rotura del ayuno (sobre las 19h dependiendo de la época). La empresa preparará las bebidas en termos y proporcionará los vasos, y azúcar para las bebidas. El personal de Accem se encargará del reparto.

La cena durante el **Ramadán** siempre se servirá de noche, normalmente a las 20.30h, y una vez ingerido por los usuarios el pack de rotura del ayuno, como máximo una hora después de la puesta del sol, en el horario designado por el responsable de Accem. La dieta será la habitual.

LA RECENA

El desayuno en época de **Ramadán** se servirá entre las 3:30 horas y las 6:00 horas (pudiendo variar en función de la época del año en la que se celebre la festividad) y en el mismo se incluirá también el alimento establecido para el almuerzo.

Tras la finalización del **Ramadán**, durante la celebración de la Pascua Chica y la Pascua Grande (Fiesta del Cordero), el menú del almuerzo contará al menos con:

- Un plato individual de entrantes propios de esta festividad
- Un plato especial formado por una pieza de carne de cordero o cabra, con una guarnición distinta a las servidas el resto del año
- Dos piezas de dulces típicos de la Pascua
- Un refresco (300 ml) gaseoso, sin alcohol
- Una pieza de pan (80g).

Hay que señalar que habrá usuarios que no realicen Ramadán, por lo que se mantendrán, además de los horarios mencionados, los horarios habituales de desayuno y comida.

En las fiestas de Navidad y Fin de Año el menú de almuerzo y/o cena contará al menos con:

- Un plato individual de entrantes propios de esta festividad
- Un plato especial formado por una pieza de carne de cordero o cabra), con una guarnición distinta a las servidas el resto del año
- Una pieza de dulce típico de esta festividad
- Un refresco (300 ml) gaseoso, sin alcohol
- Una pieza de pan (80g).

Los menús especiales de las festividades de Ramadán, Pascua Chica, Pascua Grande, Navidad y Fin de Año deberán venir definidos en la oferta económica que se presente.

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

A continuación, se indican las características generales del servicio de comida:

Características básicas

- El servicio incluirá la **elaboración, distribución y emplatado de los menús.**
- El emplatado y servicio de los desayunos, almuerzos y cenas a los usuarios estará a cargo del **personal de la empresa Adjudicataria.**
- Los alimentos se servirán en **recipientes homologados.**
- El adjudicatario deberá proceder a la **retirada, recogida y limpieza de los utensilios utilizados** durante el servicio de comidas (platos, vasos, cubertería, etc.).
- El adjudicatario deberá proceder a la **limpieza diaria de las superficies de trabajo**, sillas, mesas, lineales, estanterías, suelo, paredes y techos de los comedores, **antes-durante y después de cada servicio** asegurando que el espacio esté en condiciones adecuadas de **salubridad.**
- La empresa debe garantizar que la **cantidad de comida servida en cada turno es la misma para todos los usuarios.**
- Todos los servicios se prestarán conforme a lo establecido por las **autoridades sanitarias.**

- La confección de los menús y la elaboración de las comidas se hará conforme a los **estándares de calidad y seguridad alimentarias**. Accem podrá realizar recomendaciones y **proponer cambios** sobre el menú.
- La empresa Adjudicataria deberá proceder a la **limpieza periódica de los desagües y puntos críticos** de la zona de cocina y servicio, a efectos de evitar obturación y garantizar **condiciones higiénico-sanitarias** adecuadas.
- Se garantizará una **presentación atractiva de los alimentos**, adaptando la apariencia, sabor, textura y valores nutritivos a las **necesidades culturales y preferencias de los usuarios**, a fin de garantizar su máxima aceptación.

Logística del servicio

- El servicio incluirá **transporte en línea caliente** de los alimentos hasta el punto de servicio
- Se garantizará que los menús y las salsas se sirvan a **temperatura adecuada en el momento de consumo**, siendo responsabilidad de la empresa Adjudicataria
- La empresa deberá contar con los medios necesarios para la **recepción, descarga y traslado de pallets o mercancía** hasta su almacenamiento o distribución interna

Vajilla y cubertería

- Se deberá hacer una **correcta presentación** de la vajilla, cubertería, bandejas y demás complementos, asegurando el **buen estado, limpieza y secado** de los mismos.
- El servicio contratado incluye la reutilización y lavado de la vajilla. Se deberá asegurar la **disponibilidad de vajilla y cubertería** suficientes para todos los usuarios del centro, especialmente de cubiertos en **buen estado de limpieza y secado**.
- Se garantizará un **sistema eficaz de secado** de las bandejas que permita que la totalidad de estas estén en condiciones óptimas al inicio de cada servicio.

Supervisión y coordinación

- La empresa Adjudicataria deberá tener **capacidad de respuesta** para solventar en un **plazo máximo de tres (3) horas** cualquier tipo de eventualidad relacionada con el servicio a prestar y que se genere por causas imputables a la misma.
- El personal responsable de Accem podrá **supervisar materias primas, manipulación y temperatura** de los alimentos, pudiendo decidir si las

condiciones de calidad, presentación e higiene son las adecuadas y, en caso contrario, rechazarlas.

- Se establecerá, un sistema para **probar la comida y reportar incidencias**, garantizando su **rápida resolución**.
- Se definirá diariamente el **número de menús, dietas especiales y necesidades específicas** que deba ser tenida en cuenta por la adjudicataria.
- La prestataria del servicio deberá establecer un **sistema de autocontrol** basado en los principios de análisis y peligros y puntos de control críticos (APPCC), que será facilitado a Accem a la firma del contrato. Este sistema deberá ser suficiente para que en caso de intoxicación se pueda aclarar el motivo de la misma a la mayor brevedad posible.
- Se entenderá como **falta muy grave** la **aparición de un proceso de intoxicación alimenticia** entre los usuarios del centro, provocada por un mal estado de los alimentos servidos o por una mala gestión en su manipulación o servicio. Esta podrá suponer la resolución del contrato unilateralmente.
- La empresa Adjudicataria deberá **enviar un informe mensual** del servicio del desarrollo del servicio en los cinco primeros días del mes anterior. El modelo de informe y sus apartados será consensuado entre las partes en los tres primeros meses de la contratación del servicio.

Planificación de menús

- La empresa presentará **mensualmente la planificación de menús, antes del día 20** de cada mes, para el mes siguiente
- Accem podrá **validar, modificar o solicitar ajustes**
- La empresa Adjudicataria deberá elaborar y remitir diariamente un parte del servicio, incluyendo:
 - o Nº de menús servidos
 - o Incidencias
 - o Personal asignado
 - o Dietas especiales
 - o Nº de picnics
 - o Observaciones relevantes

Personal

- Todo el personal deberá contar con **carnet de manipulador de alimentos y formación en higiene alimentaria**.
- La empresa garantizará la **adecuada dotación de personal** según necesidades del servicio.

Instalaciones y medios

- La empresa adjudicataria dispondrá para la prestación del **servicio de un punto de agua y otro de luz** habilitados en el centro, además de las instalaciones descritas en el presente **Anexo I**, que podrán ser usadas por las prestatarias.
- Si la empresa requiere **medios y/o maquinaria adicional**, deberá aportarlos complementariamente sin gasto extra para Accem. Además, la empresa se hará cargo de su instalación y suministro (salvo agua y luz), mantenimiento, transporte y desinstalación.
- El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones aportará para el adecuado desempeño del servicio:
 - o **Locales e instalaciones fijas de comedor.**
 - o **Cocinas con aparatos y mobiliario**
- La empresa adjudicataria se compromete a suministrar, instalar y mantener los medios necesarios para la **provisión de agua caliente**, mediante equipos adecuados (hervidores u otros dispositivos equivalentes), garantizando su correcto funcionamiento y cumplimiento de la normativa vigente.
- Se habilitará una **zona de office en las instalaciones**, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria dotarla de los medios necesarios (equipamiento y mobiliario, así como realizar la limpieza del menaje in situ).

Mantenimiento

- Se utilizarán las instalaciones establecidas en el **Anexo I** y será el adjudicatario el **responsable del Mantenimiento Preventivo y Correctivo** de dicha instalación. Previo al inicio de puesta en marcha de la cocina, el responsable del servicio elaborará un inventario del equipamiento al efecto de llevar a cabo dicho mantenimiento.
- La empresa adjudicataria quedará obligada a mantener en buen estado los medios puestos a su disposición a la firma del contrato, o los incorporados con posterioridad, levantándose **inventario** de estos que se unirá como anexo al contrato. Correrán a cargo de la empresa sus reparaciones, mantenimiento (preventivo y correctivo) y conservación, incluyendo la reposición de los elementos que no pudieran ser reparados, así como las mejoras necesarias para el mantenimiento de la calidad de los servicios. Accem realizará un inventario y seguimiento dos veces al año del estado del mobiliario que se les suministra en pro de que se mantengan con un mantenimiento correcto.

- En el supuesto de **reposición de material inservible** y cuya reparación no fuera técnica o económicamente viable, el nuevo material tendrá al menos las mismas características técnicas que el sustituido, siendo necesaria la conformidad de la Dirección del Centro o responsable del contrato para proceder a la sustitución. El material sustituido por inservible deberá ser entregado al Centro a efectos de realizar los trámites administrativos que correspondan en cada caso.
- Para la conservación de estos elementos, la empresa adjudicataria dispondrá de un **mantenimiento integral** para la reparación con carácter inmediato de las averías que pudieran producirse en las instalaciones y el equipamiento. Este mantenimiento incluirá un calendario de revisiones de todos los equipos existentes, orientado a la consecución de un óptimo estado de uso de todos ellos. Para ello, la empresa deberá facilitar a la Dirección del Centro el inventario y Plan operativo de Mantenimiento.
- No obstante, lo establecido anteriormente, si **en caso de averías** no se diese respuesta inmediata por la empresa adjudicataria para la subsanación de la misma, el Centro podrá proceder a la oportuna reparación, descontando posteriormente el precio abonado por la misma, en las facturaciones correspondiente.

Gestión de residuos

- La empresa prestataria deberá **reducir** al mínimo posible la generación de **residuos**, además de **clasificar** escrupulosamente los generados al objeto de que sean correctamente gestionados.
- El personal de la adjudicataria deberá llevar los residuos a los contenedores haciendo una buena gestión en el **reciclaje del cartón, plástico, orgánica y restos**, no siendo por cuenta de la prestataria la gestión de los residuos.
- La **gestión de los residuos** y mantenimiento de las condiciones higiénicas dentro de la zona de comedor será por cuenta de la prestataria. Los residuos serán depositados de forma separada y masiva en los contenedores que se habiliten en el recinto para su gestión final, de los que no queda responsabilizada la prestataria.
- Para la gestión de residuos y gestión medioambiental, la empresa prestataria contará con el **certificado ISO 14001**.
- La empresa prestataria será la responsable de la **logística de la gestión de los residuos** hasta la zona de contenerización. Así, se facilitarán los contenedores necesarios para el depósito de los residuos, que serán desplazados y colocados correctamente desde y hasta la zona de contenerización por el personal de la adjudicataria.
- La empresa Adjudicataria realizará **campañas de concienciación** dirigidas a los usuarios para la **reducción del desperdicio alimentario** y la correcta separación

de residuos. Asimismo, deberá informar al responsable de Accem sobre las acciones realizadas y el contenido de estas.

Es indispensable realizar la visita para comprobar la maquinaria de cocina/espacios destinados para manipulación, elaboración de menús, almacenaje y frío, existente en el Centro de manera que se pueda prever por la empresa adjudicataria la necesidad de maquinaria, instalaciones y demás enseres necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, que deben ser aportados por ésta.

5. PERSONAL

El personal deberá seguir las normas del centro y sobre todo de respeto a los usuarios.

La empresa deberá abstenerse de hacer cualquier tipo de publicidad en los centros donde presta el servicio. Esta terminantemente prohibido realizar fotos o grabar dentro del centro.

Se establecerá un sistema de reporte de incidencias con personal de la empresa adjudicataria en particular y se podrá exigir a la empresa que se tomen medidas concretas.

Todo el personal de la prestataria que integre el servicio deberá contar con las habilitaciones mínimas exigibles, especialmente con el Carné de Manipulador de Alimentos.

La empresa Adjudicataria deberá impartir sesiones informativas acerca de temas relacionados con el perfil de personas atendidas, contexto migratorio, sensibilidad intercultural, etc. Estas sesiones serán programadas y comunicadas con la antelación suficiente. No obstante, Accem pondrá a disposición de la empresa Adjudicataria la posibilidad de impartir dichas sesiones al personal laboral de dicha empresa

La empresa deberá contar con un plan de igualdad o en su defecto adscribirse de forma escrita al de la Accem.

5.1. Obligaciones en materia de personal

Será responsabilidad de la empresa Adjudicataria, el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social de los profesionales propuestos para la ejecución del contrato.

Será de obligado cumplimiento por parte de los trabajadores seleccionados, el respeto a la norma básica de autoprotección, así como la participación en los planes de autoprotección y evacuación del Centro tal como recoge Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección del Centro, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

Ningún conflicto laboral o de otra índole repercutirá en la prestación de los servicios contratados.

PAROS LABORALES

Durante los paros laborales de los que tenga conocimiento previo la autoridad oficial correspondiente y hayan sido legalmente autorizados, la empresa adjudicataria mantendrá el equipo indispensable para atender los servicios mínimos que señala la Ley.

En caso de incumplimiento, Accem se reserva el derecho de no abonar a la empresa Adjudicataria la parte proporcional del importe total correspondiente al periodo de tiempo en que hayan estado sin asistencia las instalaciones, o a rescindir el contrato por incumplimiento de este.

Al considerarse la alimentación un servicio esencial que no puede no realizarse, se solicita a las empresas un plan de contingencia ante el supuesto de que no llegue la comida o de que, por ejemplo, surja algún tipo de protesta de trabajadores que incluya no dar el servicio y no haya tiempo de reacción.

Será por cuenta del adjudicatario toda negociación y gastos de personal, abono de los salarios y demás conceptos retributivos; la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la imposición de sanciones y cuantos efectos de Seguridad Social procedan, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, asimismo queda obligado a cubrir las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedad

laboral y profesional del personal a su servicio, en la forma y condiciones legalmente establecida.

La empresa adjudicataria deberá realizar las sustituciones de bajas u otras contingencias por las que pueda faltar algún trabajador, en un plazo máximo de 24h.

Accem no tendrá responsabilidad civil alguna derivada de los daños o perjuicios personales o materiales ocasionados por las actuaciones realizadas por los trabajadores del servicio de restauración contratado en el cumplimiento de sus tareas que, en cualquier caso, asumirá la empresa adjudicataria o su aseguradora.

La empresa adjudicataria garantizará la supervisión e instrucción o formación de los manipuladores de productos alimenticios en cuestiones de higiene alimentaria, según dispone el Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios.

Los uniformes y complementos del personal de cocina serán por cuenta del adjudicatario siguiendo las pautas de lo marcado en el convenio propio (uds según convenio). Este personal irá identificado convenientemente, y presentará en todo momento, en atención a la dignidad del Centro y a las exigencias de su puesto de trabajo, condiciones adecuadas de presencia, modales, compostura, etc., así como un cuidado escrupuloso de la limpieza y decoro del vestuario.

El personal de la empresa Adjudicataria deberá cumplir con las normas del Centro, especialmente la prohibición de fumar dentro del Centro. En los casos donde no se cumplan las normas, especialmente de respeto hacia usuarios y trabajadores/as de Accem, la empresa Adjudicataria deberá tomar medidas concretas hacia la persona trabajadora asumiendo los costes de posibles indemnizaciones.

La empresa Adjudicataria contará con un sistema de control eficaz de la asistencia y presencia de su personal al que tendrá acceso Accem y en base al cual se realizará el control de servicio y la posible aplicación de penalización en la facturación.

5.2. Composición de la plantilla

Al inicio de la prestación del servicio la empresa Adjudicataria entregará al responsable de Accem del Centro una relación del personal que habrá de prestar servicios en el

Centro, incluyendo su categoría profesional, y justificando documentalmente la situación de alta en la Seguridad Social. La empresa Adjudicataria comunicará por escrito con antelación suficiente, las variaciones que se produzcan en los componentes de la plantilla. En el caso de nuevas incorporaciones, será requisito indispensable para el acceso al Centro, copia del documento de Alta en la Seguridad Social de los nuevos trabajadores.

Igualmente, y con carácter mensual, la empresa Adjudicataria presentará junto con la factura correspondiente, certificado de hallarse al corriente en el Código de Cuenta de Cotización a la Seguridad Social correspondiente al Centro de Trabajo, o en su defecto copia de los Documentos de Cotización relativos a dicho Centro.

Accem podrá solicitar, en el plazo de 15 días desde el comienzo del contrato el cambio de alguno o todos los operarios subrogados. El tiempo máximo para la sustitución de cualquiera de los operarios que presta habitualmente su servicio en el Centro será de 24 horas.

Accem podrá igualmente exigir al adjudicatario, que sustituya o traslade a cualquiera de sus empleados, cuando no proceda con la debida corrección en sus dependencias y en la realización del desempeño de su cometido

La empresa Adjudicataria designará un inspector responsable de los servicios del Centro, que mantendrá permanente contacto con el responsable de Accem, con el fin de agilizar la comunicación entre la empresa adjudicataria y Accem. El encargado dispondrá de los medios de comunicación adecuados para su localización en todo momento y lugar (telefonía, móvil, etc.). Asimismo, será responsable de la supervisión periódica del servicio contratado dejando constancia de esta y dando cuenta de las deficiencias observadas.

La empresa Adjudicatario se compromete a mantener una plantilla suficiente para atender los servicios que en cada momento sean requeridos.

Será necesario establecer un personal mínimo para realizar los servicios durante los horarios del comedor, adecuándolo a dos posibles tramos de ocupación:

- Menos de 300 usuarios: se establecen un mínimo de 4 trabajadores por servicio (desayuno, comida, meriendo y cena).

- Mas de 300 usuarios: se establece un mínimo de 5 trabajadores por servicio (desayuno, comida, merienda y cena).

Durante el **Ramadán**, la distribución de los trabajadores se cambiará para dar cobertura al servicio nocturno. Se acordarán con la empresa de cáterin los horarios y el personal más adecuados para garantizar una correcta cobertura del servicio.

En caso de que se produzcan condiciones de sobreocupación (cuando se supere la ocupación oficial del Centro) la empresa adjudicataria deberá incrementar el personal, como apoyo al servicio de cocina sin que ello suponga coste adicional al valor del presente contrato.

5.3. Organización del trabajo

El adjudicatario será el único encargado de organizar el servicio, así como dirigir y controlar al personal que lo presta, siempre respetando la actividad propia desarrollada en el Centro y dependencias y de acuerdo con lo establecido en el presente Anexo I, y lo que en cada caso acuerde con Accem.

La plantilla que el adjudicatario pondrá a disposición del Centro será la adecuada atendiendo a las ratios establecidas con anterioridad, para obtener el máximo nivel de calidad en las prestaciones objeto del contrato. Accem establecerá el número mínimo de personas adecuadas para la prestación del servicio, que puede ser variable en función de las necesidades. No obstante, el adjudicatario deberá poner a disposición de Accem como mínimo la siguiente estructura de personal:

- a) Director/a del servicio: Persona responsable del cumplimiento del contrato por parte del adjudicatario con capacidad para representar a este ante Accem en todas las cuestiones relacionas con el contrato, localizable las 24 horas los 365 días del año. suministra los menús. Realizará como mínimo una visita al Centro cada mes y siempre que sea requerido por el personal de Accem
- b) Coordinador/a: Será responsable del cumplimiento del contrato en su Centro/zona, asegurando la prestación del servicio, con capacidad para tomar decisiones operativas relacionadas con el servicio. Tendrá presencia física a jornada completa y localizable durante las 24 horas los 365 días del año. Deberá contar con experiencia en la gestión de equipos y experiencia demostrable, de al menos tres años al frente de un servicio de similares características con igual o superior número de comensales.

- c) Supervisor/a: Serán los encargados de gestionar y organizar el servicio de cada comedor. Se trata de una figura intermedia entre el coordinador y el resto de personal logístico adherido al servicio del comedor. Podrán ser personas diferentes para cada turno.
- d) Personal de cocina y logística: Dicho personal se distribuirá en los turnos de trabajo suficientes para conseguir una correcta prestación del servicio y así poder cumplir con los horarios de comidas establecidos en este Anexo I y las adaptaciones que puedan sufrir.
- e) Servicio dietético y nutricional: el adjudicatario pone a disposición un responsable por cada centro, que adecuará el menú y las dietas a las características necesarias de cada centro.

Los cargos descritos anteriormente podrán ser llevados a cabo por el personal subrogado, indicándose al responsable de los trabajos de Accem junto con la relación de los trabajadores contratados adscritos a la ejecución del contrato.

El personal será estable y sin cambios, salvo las sustituciones obligadas por enfermedad, accidente, permiso o vacaciones, disciplina o necesidad empresarial, debiendo comunicar, en su caso, las ausencias o sustituciones a los responsables del Centro con una frecuencia semanal. La empresa adjudicataria garantizará que tanto bajas como vacaciones de personal no produzcan una interrupción de la prestación del servicio de la forma establecida.

5.4. Medios personales. Subrogación de personal. Se adjunta a este Anexo I Anexo I con la relación de personal a subrogar

A la hora de preparar su oferta, las empresas licitadoras deberán considerar que en la actualidad hay personal desempeñando este servicio en las instalaciones especificadas en el **Anexo II** de Personal a Subrogar, lo que deberá ser tenido en cuenta para dar cumplimiento a lo establecido en el Convenio Colectivo Regulador de la Contratación en el Sector y aplicable al Centro correspondiente.

Asimismo, y sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, La Base de Contratación del Servicio de Manutención_Cáterin siempre contemplará la obligación del contratista de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, Accem una vez

acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

Las sustituciones o cualquier cambio de personal adscrito al servicio se comunicarán previamente a Accem o inmediatamente después, si no hubiese sido posible hacerlo con anterioridad

No se admiten periodos de carencia en la cobertura de plantilla efectiva adscrita al servicio. En los casos de baja por enfermedad o absentismo, se dispondrá de un plazo máximo de 1 día para cubrir la vacante, a contar desde el primer día de ausencia del trabajador en el puesto de trabajo.

El adjudicatario presentará con anterioridad al inicio de la prestación una relación detallada que comprende a todo el personal que adscriba al servicio, que como mínimo contendrá sus datos de identificación, genero, categoría laboral, funciones encomendadas y destino.

El personal irá, en todo momento, en correctas condiciones de aseo personal, provisto de uniforme adecuado a los trabajos a realizar, estación y condiciones climatológicas, y de los equipos complementarios que garanticen las condiciones de seguridad y salud, todo ello en buenas condiciones de uso y conservación, de acuerdo con el Convenio Colectivo aplicable.

En ningún caso Accem vendrá obligada, durante la vigencia del servicio ni al finalizar el mismo, a hacerse cargo del personal contratado por la prestataria, siendo de su exclusiva cuenta y cargo las liquidaciones de los contratos, así como el pago de las indemnizaciones que en su caso corresponda.

La Empresa adjudicataria en todo momento se atenderá a lo establecido en el convenio colectivo de aplicación.

6. HIGIENE Y SEGURIDAD

El desarrollo de las labores propias del servicio de restauración definido en este **Anexo I**, se llevará a cabo observando en todo momento las más estrictas normas de higiene y seguridad, aplicando en estos locales las instrucciones que pueda dictar la

Administración competente, así como en lo dispuesto en la normativa de aplicación establecida para este tipo de actividades.

6.1. Higiene alimentaria

Debido a que la actividad contratada se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la normativa estatal en materia de higiene alimentaria, debiendo además tenerse en cuenta la Legislación Autonómica que pudiera dictarse, la empresa adjudicataria vendrá obligada a realizar, a su cargo, una inspección por empresa externa sobre los aspectos regulados por esta normativa (en especial por lo dispuesto en el Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el que se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios en establecimientos de comercio al por menor).

La Certificación positiva emitida por la empresa encargada de la Inspección, deberá ser entregada a Accem por la empresa adjudicataria, dentro del mes posterior a aquel a que corresponda dicho Certificado.

6.2. Residuos

Corresponderá a la empresa Adjudicataria el traslado de los residuos generados en la cocina y zona de distribución de alimentos, hasta el lugar indicado para su retirada posterior. Además, la empresa adjudicataria llevará a cabo una Gestión de Residuos respetuosa con el medio ambiente, que implicará el cumplimiento de la normativa sobre esta materia, así como de las Instrucciones que pudieran darse desde Accem.

Si como consecuencia de la actividad contratada se generaran residuos, a los que según la Normativa aplicable fueran aplicables condiciones especiales, de almacenamiento, tratamiento o eliminación, la organización y coste de estas operaciones serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Así mismo, la empresa adjudicataria será la responsable de no tirar plásticos ni desechos que puedan atascar tuberías o bombas, si se sufre un atasco derivado de no seguir las indicaciones dadas por parte de Accem, será la empresa adjudicataria quien corra con los gastos del arreglo pertinente.

6.3. Prevención de riesgos laborales

El adjudicatario cumplirá estrictamente las obligaciones que para los empresarios establece la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, cuidándose especialmente de la vigilancia inicial y periódica de la salud de los trabajadores, en los términos previstos en dicha normativa, así como la que pudiera afectarle debido a la actividad de transporte de los menús.

El responsable de Accem del Centro podrá solicitar en cualquier momento que se acredite documentalmente el cumplimiento de las obligaciones en esta materia.

6.4. Confidencialidad

El adjudicatario y el personal adscrito al servicio deberán mantener la debida confidencialidad respecto de toda la información y documentación a la que accedan con ocasión de la ejecución del contrato, especialmente aquella relacionada con las personas usuarias, la operativa y funcionamiento del centro y los procedimientos internos de Accem, quedando prohibida su utilización o divulgación para fines distintos de los derivados de la prestación del servicio.

Las obligaciones y condiciones específicas en materia de confidencialidad y protección de información reservada, de conformidad con la Ley 1/2019 de Secretos Empresariales, serán las previstas en la cláusula correspondiente de las Bases de Contratación.

6.5. Protección de datos de carácter personal

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, especialmente con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD). Las obligaciones y condiciones específicas aplicables al tratamiento de datos personales en la ejecución del contrato serán las previstas en la cláusula correspondiente de las Bases de Contratación.

7. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO

7.1. Coordinación del servicio y transmisión de órdenes

El personal designado por Accem será el encargado de coordinar el servicio objeto de licitación.

Asimismo, previa comunicación a la empresa adjudicataria, Accem efectuará los cambios necesarios del servicio.

Por parte de la empresa adjudicataria el director/a del servicio que elabora y suministra los menús realizará como mínimo una visita al Centro cada mes y siempre que sea requerido por el personal de Accem.

El Director/a del servicio deberá acompañar al personal de Accem cuando así sea requerido para la inspección de las instalaciones.

Por prescripción facultativa, o decisión de la Dirección del Centro, se servirán dietas especiales. Cualquiera que sea el porcentaje de estas dietas especiales no alteraran los precios ofertados.

7.2. Encuestas de satisfacción del servicio

El adjudicatario deberá realizar, bajo petición de Accem, una encuesta de satisfacción tanto a usuarios como a responsables de gestión Accem. El contenido de esta será consensuado con Accem en los primeros meses tras la contratación. Obligatoriamente la encuesta deberá ser electrónica.

El resultado de la citada encuesta será enviado a Accem, con el tratamiento de datos necesarios para poder ser interpretada. Su contenido será analizado por Accem a los efectos de poder corregir o mejorar todo aquello que no cuente con la satisfacción del receptor final del servicio.

8. VARIANTES

No se admitirá la presentación de **variantes** a las prescripciones técnicas establecidas en el presente **Anexo I**.

No obstante, lo anterior, **sí se admitirán mejoras**, siempre que:

- no alteren el objeto del contrato ni las prescripciones técnicas mínimas obligatorias,
- no supongan modificación de los servicios, prestaciones, gramajes, dietas, horarios, medios materiales o personales definidos como obligatorios en el presente Anexo I,
- no generen obligaciones adicionales para Accem ni condicionen la correcta ejecución del contrato.

Las mejoras deberán presentarse de forma **clara, separada y diferenciada** de la oferta base, indicando expresamente su carácter voluntario y sin aumento de coste para Accem.

Las mejoras podrán ser objeto de valoración conforme a los criterios establecidos, sin que su presentación sea obligatoria ni condicionante para la admisión de la oferta.

VISITA A LAS INSTALACIONES

Se realizará una visita al Centro en el que se prestará el servicio. Todos los licitadores interesados en acudir a la misma **deberán solicitarlo** comunicarlo a través del apartado de preguntas licitaciones.estatal@accem.es **antes del día 25 de mayo de 2026**

El día **27 de mayo de 2026** de las **13:30 – 15:00** dará lugar la visita comenzará en el CPLL LAS RAICES (-----Tenerife, Islas Canarias)

No se admitirán solicitudes presentadas el mismo día. La comunicación deberá incluir la siguiente información:

- Nombre de la empresa
- Persona o personas que realizarán la visita
- DNI
- Email
- Teléfono

Se entregará un documento acreditativo de la visita debidamente sellado por Accem a adjuntar obligatorio en la Oferta presentada.

Se desestimarán todas las ofertas recibidas sin dicha acreditación de visita.

Madrid, 21 mayo de 2026