



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE CONTROLES SISTEMÁTICOS DE COMPROBACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN, COMEDORES, VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES HIGIÉNICO SANITARIAS, MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y CONTROLES ANALÍTICOS EN DOS RESIDENCIAS DE MAYORES Y DOS CENTROS OCUPACIONALES ADSCRITOS A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259154174177818932521**

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Restauración y de los Comedores es uno de los elementos esenciales dentro del proceso de atención a las personas mayores y otros colectivos singulares de personas dependientes como las personas con discapacidad intelectual, ya que se trata de colectivos vulnerables en los que su estado de salud guarda una estrecha y recíproca relación con la alimentación que estos llevan a cabo.

En este contexto, la obtención de información acerca de la prestación del servicio de restauración y de comedores es fundamental, para así alcanzar un adecuado estado nutricional y de salud, anticipándonos o corrigiendo las posibles deficiencias que en este complejo proceso puede acontecer y que a menudo pasan desapercibidas en estas personas, llegando a manifestarse tardíamente, cuando la enfermedad ha dejado su impronta y en ocasiones son irreversibles sus complicaciones.

En este proceso, el control del servicio se erige es un instrumento esencial y una herramienta de primer orden para conocer la situación real de la prestación de un servicio público de calidad y para su mejora continua. El resultado de estos controles constituye un magnífico indicador para la gestión, en la Agencia Madrileña de Atención Social, en cuanto permite reforzar las "fortalezas" y "oportunidades", así como mejorar las "debilidades" y protegerse frente a las "amenazas".

Por ello, desde la Coordinación Médico Asistencial de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) se promueve la realización de controles para la comprobación del funcionamiento del servicio de restauración y comedores; las características y calidades de las materias primas; la calidad y el equilibrio nutricional; la verificación de las condiciones higiénico sanitarias de las instalaciones transporte y manipulación de alimentos en los centros de la AMAS; especialmente en aquellos centros en los que el punto de elaboración (cocinas centrales) y el de servicio, son diferentes y no se puede comprobar de forma cotidiana, todos los puntos de la cadena alimentaria por parte de los responsables de la AMAS.

2. OBJETO

El objeto del presente contrato es la supervisión, vigilancia y comprobación de la correcta ejecución de los servicios de Restauración y de Comedores de las Residencias de Mayores Adolfo Suárez y Goya y de los Centros Ocupacionales Aluche y Juan Ramón Jiménez.

Con el presente contrato se lleva a cabo el control del funcionamiento del servicio, adecuación, características y calidades de las materias primas y productos; cumplimiento con las fichas técnicas



de composición de los diferentes platos; los métodos culinarios de elaboración y las condiciones higiénico sanitarias en general de los almacenes cocinas, transporte y almacenamiento de los productos elaborados, en cuanto al cumplimiento y eficacia del Plan de Autocontrol.

Dentro de este sistema de control a las Empresas concesionarias, ha de tenerse en cuenta que existen dos modalidades diferentes de ejecución de los servicios de Restauración y de Comedores:

- Elaboración "in situ" en las propias instalaciones del centro: R. M. Adolfo Suárez y R. M. Goya.
- Elaboración y preparación en cocinas centrales de la empresa concesionaria, siendo posteriormente transportados y almacenados en los centros, para su posterior regeneración y servicio en comedores, mediante el procedimiento de "línea fría".

Tanto una como otra modalidad han de ser objeto de supervisión, vigilancia y comprobación, de los procesos intermedios de toda la cadena alimentaria hasta alcanzar el servicio de comedor al destinatario final, en los Centros de la AMAS.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN Y TIPOLOGÍA DE CENTROS

El servicio se prestará en función de las diferentes modalidades anteriormente referidas, de forma completa en las instalaciones que los centros de la Agencia Madrileña de Atención Social tienen destinadas para este fin, en un caso; mientras que, en la otra modalidad, se llevará a cabo en las Cocinas Centrales de los servicios de comidas de la empresa concesionaria.

En total el número de servicios de restauración que hay que auditar es desglosado como sigue:

TIPO DE SERVICIO	Nº de Centros
Servicio de comedor de las Residencias de Mayores con concesionarios en la modalidad de elaboración de comida <i>in situ</i> .	2
Servicio de comedor de los Centros Ocupacionales con concesionarios en la modalidad de elaboración de comidas mediante línea fría.	2
Cocinas Centrales de elaboración de comidas de las empresa concesionarias de los servicios de comedor mediante el sistema línea fría	2



4. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance de la presente actividad consiste en la realización de controles para la supervisión del servicio de restauración y comedores, así como un programa de control analítico en el que se efectúan análisis bromatológicos o fisicoquímicos en las siguientes Residencias de Mayoras (R.M.) y Centros Ocupacionales (C.O.):

- R. M. Adolfo Suarez en C/ Ravena, 18, 28032 - Madrid
- R. M. Goya en C/ Doctor Esquerdo, 26, 28028-Madrid
- C. O. Juan Ramón Jiménez en C/ Pedro Patiño, 4, 28914- Leganés
- C. O. Aluche en Avda. Rafael Finat, 48, 28044-Madrid

Los controles analíticos serán complementarios a aquéllos que con carácter obligatorio deben realizar las empresas concesionarias, según consta en la relación contractual establecida entre éstas y la AMAS. Se efectuarán con una periodicidad bimestral (seis controles en el período contratado), difiriendo aquellas que pudieran corresponder al mes de agosto en los Centros Ocupacionales Aluche y Juan Ramón Jiménez, ya que éstos, no prestan actividad durante el mismo.

El alcance de dichos controles será el siguiente:

- a) Las Características y Calidades de las materias primas utilizadas para la elaboración de los menús, que coincidirán con lo estipulado en el **"ANEXO I: Catálogo de Características y Calidades de las Materias Primas de la Agencia Madrileña de Atención Social"** vigente en cada momento.
- b) La comprobación de la elaboración de los platos que conforman el menú diario, con arreglo a las fichas técnicas destinadas para tal fin.
- c) La comprobación de la estructura y configuración del menú: equilibrio energético, macronutrientes y raciones de los principales grupos de alimentos, siguiendo las recomendaciones del libro: **"Bases dietéticas para una adecuada alimentación y nutrición en Residencias de mayores y Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual del AMAS"**.
- d) Comprobación de las raciones correspondientes a cada comensal y la valoración del servicio e ingesta de la comida por parte de los comensales, en cualquiera de los turnos en los que se pueda llevar a cabo esta actividad.
- e) Valoración de la implantación del sistema de información al consumidor de los alérgenos e intolerancias alimentarias, implantado por la Agencia Madrileña de Atención Social.
- f) Estado higiénico sanitario de las instalaciones, equipamientos, procedimientos de elaboración de los menús en las Cocinas Centrales, transporte, almacenamiento,



regeneración en los que centros en los que proceda, el servicio de comedores y la retirada de residuos y basura.

- g) Análisis bromatológico de los alimentos elaborados, con valor energético y composición de macronutrientes, humedad, cenizas y fibra y de ciertos micronutrientes como calcio, sodio y colesterol.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.1. Asistencia técnica.

- a) Colaboración con la **Coordinación Sanitario Asistencial cuyo titular asume la dirección de los trabajos** en la revisión, evaluación, mantenimiento y mejora de los procesos de seguimientos y evaluación de las empresas concesionarias.
- b) Reuniones periódicas con la Coordinación Médico Asistencial cuando se requiera por parte de ésta y al menos una vez al año, para revisar y evaluar el seguimiento e incidencias en los controles.
- c) Asistencia en la aplicación y cumplimiento de las directrices normativas en materia de higiene, seguridad alimentaria y controles analíticos. Identificación de novedades y modificaciones en la normativa, reglamentación o legislación que se produzcan durante la vigencia del presente contrato y que afecten a este tipo de servicios, ya sea comunitarias, estatales, autonómicas o locales.
- d) Realización de informes finales ordinarios describiendo el funcionamiento del servicio y la relación de los hallazgos detectados en los controles. Con carácter extraordinaria se realizará la comunicación urgente de aquellas incidencias que se consideren deban intervenir de manera inmediata.

5.2 Proyecto de Seguimiento y Supervisión del Servicio de Comedor

Se han determinado las siguientes áreas de actividad:

- a) Control de calidades: se examinarán las calidades de los productos con los que se elaboran los menús ofrecidos a los residentes, para asegurar que la empresa adjudicataria se adecua a las especificaciones técnicas, características y calidades de las materias primas, establecidas en el **"ANEXO I: Catálogo de Características y Calidades de las Materias Primas de la Agencia Madrileña de Atención Social"**. Las calidades y características de las materias primas se evaluarán según el etiquetado correspondiente en los distintos productos, así como por otro medio documental que considere la empresa auditora.



- b) Control de menús y dietas: la composición de los platos se evaluará de manera visual en el momento de la preparación, medición y pesado del gramaje por ración y cálculo de valores calóricos y macronutrientes. Se verificará que los platos elaborados en la residencia están siendo preparados respetando el gramaje y forma de preparación de lo indicado en los Anexos II-III de los diferentes Pliegos de Prescripciones Técnicas de los Contratos vigentes para cada una de las empresas concesionarias objeto del seguimiento.
- c) Control de menús y servicio de dietas a los comensales: Se comprobarán las condiciones del servicio de los menús, adecuación y homogeneidad de las raciones, comprobación de coincidencia de los menús servidos con los menús publicados, incidencias detectadas con repercusión nutricional. Se realizará de manera visual, comprobando sus fichas técnicas, el tamaño de las raciones, la forma de elaboración y el servicio y distribución
- d) Control analítico-bromatológico o físico-químico de las comidas elaboradas: Éstos se realizarán en cualquiera de las elaboraciones realizadas el día del control. Se recomienda que al menos un 80% de los mencionados análisis se hagan en las comidas sometidas a modificación de textura (tritурados o semitriturados) en el caso que estos sean de elaboración propia, dada la dificultad para poder comprobar su composición. Para ello se procederá a la recogida de estas muestras para su correspondiente análisis nutricional. Posteriormente se realizará un estudio comparativo entre dicho análisis y la ficha técnica correspondiente.
- e) Valoración del sistema de información de alérgenos al consumidor implantado por la Agencia Madrileña de Atención Social. Se verificará su implantación mediante la comprobación de la exposición en el Centro de la cartelería informativa de los catorce alérgenos de información obligatoria, de los trípticos elaborados por la AMAS en la misma materia, así como la identificación de alérgenos en los menús semanales, diarios y de cada una de las comidas que se exponen en el Centro. También se comprobará que los alérgenos declarados en los platos se corresponden de manera fidedigna con los ingredientes que contienen los mismos.
- f) En aquellos Centros cuyo servicio de comida sea en la modalidad de “línea fría” se procederá a inspeccionar las condiciones de transporte de los productos elaborados en el punto de elaboración (cocinas centrales) y en los centros de destino, así como el correspondiente almacenaje, conservación y posterior regeneración, hasta el momento del servicio a los comensales y retirada de excedentes y basuras.
- g) Del mismo modo, se supervisará la implantación de un sistema de Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC en las cocinas centrales por parte de las empresas encargadas del servicio de comidas en la referida modalidad diferida.



5.3 Visitas de control

Calendario y temporalidad. -

Se realizará un control bimestral en cada uno de los Centros objeto del contrato.

El total de visitas de control durante el periodo de ejecución del contrato será de 36 visitas con el siguiente desglose:

- 6 visitas de supervisión y control en Servicio de comedor de R.M. Adolfo Suárez y 6 visitas de control y supervisión en R.M. Goya con concesionarios en la modalidad de elaboración de comida in situ.
- 12 visitas de supervisión y control en C.O Juan Ramón Jiménez y 12 visitas de supervisión y control en C.O Aluche, de los cuales: 6 visitas de supervisión y control en Cocinas Centrales de elaboración de comidas de las empresas concesionarias de los servicios de comedor y 6 visitas de supervisión y control en Servicio de comedor de los Centros Ocupacionales con concesionarios en la modalidad de elaboración de comidas mediante línea fría.

Las visitas de control se llevarán a cabo de lunes a viernes, en horario de mañana o de tarde (al menos un 25% de los controles en cada una Residencia de Mayores se efectuará en horario de preparación y servicio de cenas), sin aviso previo al centro. Ocasionalmente podría fijarse alguno de las controles en fin de semana.

Los controles, en general, evitarán coincidir con los momentos de máxima actividad, salvo que así lo requieran las circunstancias.

La duración de cada control se ajustará al tamaño y necesidades de cada centro; en cualquiera de los casos la duración será de aproximadamente 3 horas aproximadamente.

Una vez finalizado el control se emitirá el correspondiente Informe del control que se remitirá a la Coordinación Médico Asistencial en un plazo de entre 15 y 20 días.

Metodología. -

Los controles de los Centros se realizarán al azar y sin preaviso. Las fechas de control serán desconocidas para los centros, evitando una periodicidad previsible que permitiera a la empresa controlada predecir las fechas de las próximas visitas en función de las fechas de controles realizados previamente.

En los controles sistemáticos se llevan a cabo las siguientes operaciones:



- 1) Características y Calidades de las Materias Primas. se examinarán las calidades de los productos ofrecidos a los residentes para asegurarnos de que la empresa adjudicataria se adecua a las especificaciones técnicas y calidades establecidas en el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha calidad y características de las materias primas se evaluará según el etiquetado correspondiente en los distintos productos.
- 2) Condiciones de almacenamiento y conservación de las materias primas y de los productos elaborados.
- 3) Procedimientos de elaboración de los diferentes platos que configuran el menú.
- 4) Adecuación del Menú: estructura del menú, con combinación de los diferentes platos del mismo; energía y proporción de macronutrientes; adecuación en raciones de los principales grupos de alimentos, etc.
- 5) Valoración de la gestión de los alérgenos alimentarios de información obligatoria y de las intolerancias alimentarias
- 6) Valoración del servicio de los menús en los comedores.
- 7) Recogida de muestras de comidas elaboradas para su posterior análisis bromatológico.
- 8) Retirada de residuos y basuras.
- 9) Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC, así como Buenas Prácticas en la Manipulación y Elaboración de Alimentos.

En aquellos servicios que se efectúen mediante el sistema de elaboración en "línea fría", se procederá a un triple control en la que se comprobará lo siguiente:

En las cocinas centrales de la empresa en las que se lleva a cabo la elaboración de los productos:

- a) Inspección de las Instalaciones y Equipamientos
- b) Valoración Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC
- c) Comprobación de las Buenas Prácticas de Manipulación y Elaboración de los alimentos

En los vehículos encargados del transporte de los productos elaborados hasta el centro se inspeccionará lo siguiente:

- a) Las condiciones higiénicas y de temperatura del habitáculo de transporte conforme a normativa reguladora de los mismos
- b) Las condiciones de transporte de las materias primas: adecuación de los materiales, higiene de las valijas, etc.

En el centro de destino se comprobarán las condiciones de almacenamiento, conservación, la regeneración y el servicio de los productos elaborados; comprobando que se produce en el tiempo y a la temperatura adecuada.



Una vez finalizada el control se realizará el correspondiente Informe fechado y firmado por el profesional que haya realizado el control con las descripciones del servicio y los hallazgos o incumplimientos detectados.

5.4 Controles analíticos

Calendario y temporalidad. -

El servicio de control sistemático y controles analíticos objeto de este contrato se llevará a cabo bimestralmente, no coincidiendo en el mes de agosto en los C. O. Aluche y C. O. Juan Ramón Jiménez.

Los controles analíticos a realizar serán las siguientes:

- 6 controles analíticos en Servicio de comedor de R.M. Adolfo Suárez y 6 controles analíticos en R.M. Goya con concesionarios en la modalidad de elaboración de comida in situ.
- 6 controles analíticos en C.O Juan Ramón Jiménez y 6 controles analíticos C.O Aluche.

El comienzo del análisis no diferirá en más de cuarenta y ocho horas de la toma de muestras, conservándolo en adecuadas condiciones para el mismo. La entrega de los resultados finales vendrá condicionada por la complejidad y característica del proceso, estimándose que éste no debe demorarse en más de 20 días.

Metodología.-

De manera ordinaria, el análisis será de un solo plato del menú correspondiente al mes en curso.

El análisis, se realizará en comidas elaboradas para el servicio a los comensales en el día de la recogida de la muestra.

Los purés o los triturados y semitriturados de comidas elaboradas en el Centro, como ya se ha mencionado, constituirán el 80% de las analíticas a realizar.

La muestra recogida contendrá todos los ingredientes del plato, procurando que la proporción de los mismos sea similar a la del plato muestreado.

Los parámetros que debe contener el análisis de la muestra son, al menos, los siguientes:

- Densidad o Valor calórico global en kilocalorías por 100 gramos
- De la grasa: gramos de grasa contenida en 100 gramos de muestra. Valor calórico de la misma en kilocalorías por 100 gramos y porcentaje sobre el valor calórico total.
- De las proteínas: gramos de proteínas contenidas en 100 gramos de muestra. Valor calórico de la misma en kilocalorías por 100 gramos y porcentaje sobre el valor calórico total.
- De los hidratos de carbono: gramos de hidratos de carbono contenidos en 100 gramos de muestra. Valor calórico de los mismos en kilocalorías por 100 gramos y porcentaje sobre el valor calórico total.
- Porcentaje de humedad de la muestra.



- Porcentaje de cenizas de la muestra.
- Porcentaje de fibra alimentaria.
- Micronutrientes (sodio, calcio y colesterol) en miligramos/100 gramos.

También figurarán aquellos otros parámetros que la empresa adjudicataria haya propuesto como mejora.

Una vez finalizada la analítica se emitirá el correspondiente informe fechado y firmado por el profesional responsable del mismo con las observaciones que se estimen oportunas.

6. DOCUMENTACIÓN, ENTREGAS Y PLAZOS

6.1 Visitas de control

Documentos y plazos de entrega:

El informe final de control generado se entregará a la Coordinación Médico Asistencial en formato Pdf y a los 15-20 días de la visita.

La forma de entrega será en principio vía correo electrónico. No obstante, la Coordinación Médico asistencial podrá decidir otro medio de entrega.

La documentación entregada contendrá la valoración y hallazgos referentes a los siguientes puntos:

- Las Características y Calidades de las materias primas utilizadas para la elaboración de los menús.
- La estructura y configuración del menú.
- Control de menús y dietas.
- Valoración del sistema de información de alérgenos al consumidor.
- Estado higiénico sanitario de las instalaciones, equipamientos y transporte, así como de los procedimientos de elaboración de los menús en las Cocinas Centrales de los Centros que corresponda.

6.2 Analíticas

Documentos y plazos de entrega:

Como se especifica en el punto 5.4 -Calendario y temporalidad-, el comienzo del análisis no diferirá en más de cuarenta y ocho horas de la toma de muestras. La entrega de los resultados finales vendrá condicionada por la complejidad y característica del proceso, estimándose que éste no debe demorarse en más de 20 días.

El documento generado se entregará a la Coordinación Médico Asistencial en formato Pdf. La forma de entrega será en principio vía correo electrónico. No obstante, la Coordinación Médico asistencial podrá decidir otro medio de entrega.



El documento contendrá todos los parámetros analizados y obligatoriamente los que se especifican en el punto 5.4, en el apartado -Metodología-.

7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

La empresa que resulte adjudicataria para la ejecución del presente contrato deberá cumplir estrictamente las siguientes obligaciones:

- Cumplir las instrucciones, directrices y observaciones que se le formulen directamente desde la Coordinación Médico-Asistencial, sin apartarse del contenido del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Disponer de los medios suficientes, tanto personales, técnicos como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.
- Disponer de laboratorio propio acreditado para controles analíticos de productos alimenticios. Los técnicos destinados a efectuar cada uno de los servicios, serán profesionales con la cualificación y formación suficiente y necesaria para la prestación de los servicios especificados en este pliego.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes de ámbito municipal, autonómico, nacional o comunitario en materia fiscal, laboral, de seguridad social, salud laboral y seguridad e higiene ambiental, necesarias para el ejercicio del presente contrato.
- No utilizar el nombre del Centro en sus relaciones con terceras personas, ni siquiera a efectos de facturación de proveedores o cualquier otra que pueda tener con personas a su servicio, siendo directamente responsable de las obligaciones que contraiga.
- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados el cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, seguros, de transporte, honorarios del personal a su cargo, incluido el vestuario, licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato. También correrá a cargo de la empresa adjudicataria el material necesario para llevar a cabo los diferentes trabajos y operaciones objeto de esta contratación.
- Cumplir lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos. Por ello, la entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de los trabajos guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, durante la vigencia del contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual.



8. MEDIOS PERSONALES

8.1 Cualificación de los profesionales encargados de realizar los trabajos

La empresa adjudicataria tendrá a disposición de este servicio:

Al menos un consultor Titulado superior en el área de ciencias de la salud, química o biología, con formación en Higiene Alimentaria o técnicas de laboratorio y con experiencia mínima de ocho años en la implantación, mantenimiento y evaluación de Sistemas de Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC.

Este consultor será el responsable de la supervisión y evaluación de los trabajos realizados y de los informes realizados por el personal designado. Será el encargado de realizar los servicios de asistencia técnica en colaboración con la Coordinación Médico Asistencial y en contacto directo con el personal técnico que se designe desde el AMAS.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa en el momento de la licitación.

Al menos un consultor Titulado superior o grado universitario en el área de ciencias de la salud, química o biología, con formación en Higiene Alimentaria o técnicas de laboratorio y un mínimo de 2 años de experiencia en la implantación, mantenimiento y evaluación de Sistemas de Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC y en la toma de muestras para control microbiológico.

Será el encargado de realizar los trabajos de campo: controles, tomas de muestras, asesoramiento e instrucción durante las visitas a los centros y la elaboración de los informes.

Este profesional deberá pertenecer a la plantilla de la empresa en el momento de la licitación.

Este equipo técnico con sus profesionales se mantendrá durante toda la vigencia del contrato.

8.2 Condiciones del personal

Corresponde a la empresa adjudicataria la contratación del personal en número suficiente para garantizar la prestación del servicio a la que se compromete en este pliego, así como el pago de sueldos o salarios que el mismo devengue.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los operarios con ocasión del ejercicio de los trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que esto alcance en modo alguno a la Comunidad de Madrid.

Se cumplirá estrictamente la normativa vigente sobre Prevención de Riesgos Laborales y con relación a la Seguridad e Higiene en el trabajo, protección, formación, etc., así como cualquier otra legislación vigente en la materia.



9. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

El responsable del contrato asume la dirección de los trabajos y corresponde al Director Coordinador Sanitario Asistencial, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio cumplir los requerimientos que el Responsable del contrato le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta.

En el momento de la formalización del contrato la empresa adjudicataria comunicará por escrito el nombre y apellidos, fax y teléfono móvil disponible en horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas del Responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del mismo, siendo dicho responsable el único interlocutor con el personal que preste el servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social podrá, bien con sus equipos de profesionales, o bien a través de empresas especializadas, realizar la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego, y en general, el funcionamiento del servicio.

El Responsable del contrato podrá dirigir instrucciones al Responsable de la empresa adjudicataria designada a tal efecto, siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones, ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

El Responsable del contrato, así como el Responsable de la empresa adjudicataria llevarán a cabo reuniones periódicas con la Coordinación Médico Asistencial cuando se requiera por parte de ésta y al menos una vez al año, para revisar y evaluar el seguimiento e incidencias en los controles.

10. SISTEMAS DE CONTROL

Al finalizar el contrato, el Responsable del contrato llevará a cabo una evaluación del grado de cumplimiento, eficacia y satisfacción de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria en los siguientes términos:

- Cumplimiento de las evaluaciones del funcionamiento de los servicios Grado de soporte y evidencia documental de los hallazgos detectados.
- Contenido, fiabilidad, redacción y comprensión de los informes.
- Cumplimiento en la entrega de los informes en los plazos fijados



El Responsable del contrato emitirá un certificado de evaluación, en un plazo no superior a los 30 días desde la entrega del informe final, que le será entregado a la empresa adjudicataria a fin de que constate el grado de satisfacción de los trabajos realizados y en su caso proceda a la aplicación de las mejoras propuestas en estas evaluaciones.

Madrid, a la fecha de firma.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE CENTROS Y PROGRAMAS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259154174177818932521**