



Agencia Madrileña de Atención Social  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE RESTAURACIÓN EN LA RESIDENCIA DE MAYORES ADOLFO SUAREZ ADSCRITA A LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL.**

**INDICE**

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.**

**CLÁUSULA SEGUNDA.- LUGAR DE PRESTACIÓN.**

**CLÁUSULA TERCERA.- DESCRIPCION DEL SERVICIO.**

- 1.- GESTIÓN DEL APROVISIONAMIENTO
- 2.- RECEPCION DE VÍVERES
- 3.- ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VÍVERES
- 4.- ELABORACION, PREPARACION, ENTREGA DE COMIDAS Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO
  - 4.1.- Características de las materias primas.
  - 4.2.- Sistemas de elaboración y preparación de comidas
  - 4.3.- Contenido de las comidas: concepto de plato, menú, dieta, extras, productos elaborados o manufacturados y suplementos.
  - 4.4.- Contenido de las comidas: determinación de la composición de cada plato, dietas y ciclos de menús estacionales.
  - 4.5.- Entrega de las comidas al personal de atención a comedores.
  - 4.6.- Finalización del servicio: La recepción del menaje y carros utilizados para el servicio.
- 5.- LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES.
- 6.- GESTIÓN DE RESIDUOS

**CLÁUSULA CUARTA.- CALENDARIO DEL SERVICIO Y HORARIO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **101804381635330322503**



## **Comunidad de Madrid**

**CLÁUSULA QUINTA.- MEDIOS MATERIALES**

**CLAUSULA SEXTA.- MEDIOS PERSONALES.**

**CLAUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**CLÁUSULA OCTAVA.- DIRECCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN DEL SERVICIO.**

**CLAUSULA NOVENA.- VISITA AL CENTRO.**

### **ANEXOS**

#### **ANEXO I**

CARACTERÍSTICAS Y CALIDADES DE LAS MATERIAS PRIMAS

#### **ANEXO II**

CÓDIGOS DE DIETAS

MENÚS DE VERANO E INVIERNO

MENÚS ESPECIALES DE FESTIVIDADES

#### **ANEXO III**

LISTADO DE PLATOS – RECETARIO DE LA AMAS

FICHAS TÉCNICAS DE PLATOS – RECETARIO DE LA AMAS

#### **ANEXO IV**

FRECUENCIAS LIMPIEZA ESPACIOS COCINA.

#### **ANEXO V**

LOCALES, EQUIPOS E INSTALACIONES DE LAS DEPENDENCIA DE COCINA.

#### **ANEXO VI**

INSTRUCCIÓN DEL GERENTE DEL SRBS-GO-2/2009, DE 10 DE JULIO DE 2009

#### **ANEXO VII**

INFORMACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA SERVICIOS EN LA ACTUALIDAD





## **CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO.**

El objeto de este contrato es la prestación del servicio integral de restauración en la Residencia de Mayores Adolfo Suárez de la Agencia Madrileña de Atención Social. El servicio comprende: la adquisición de materias primas necesarias; el control y gestión de proveedores; la elaboración de comidas in situ; su disposición en carros calientes en la cocina; así como la limpieza y mantenimiento general de maquinaria, cámaras, almacenes y dependencias de cocina relacionados con el servicio a prestar.

El número máximo de comensales será de 280 para la Residencia de Mayores y 60 para el Centro de Día.

El Servicio de Restauración ha de cumplir con los objetivos del Protocolo de Atención a la Alimentación e Hidratación de la AMAS conforme a la Instrucción del Gerente del SRBS-GO-2/2009, de 10 de julio de 2009 (ANEXO VI).

## **CLÁUSULA SEGUNDA.- LUGAR DE PRESTACIÓN.**

El servicio se prestará en la Residencia de Mayores Adolfo Suarez con dirección en Calle Ravena nº 18, 28032 Madrid.

## **CLÁUSULA TERCERA.- DESCRIPCION DEL SERVICIO.**

El servicio de restauración objeto de este contrato comprende:

- el aprovisionamiento,
- la recepción de víveres,
- el almacenamiento y conservación de víveres,
- la elaboración, preparación, presentación y entrega de las comidas suficientes y con un gramaje por ración adecuado para los usuarios del servicio,
- la limpieza y mantenimiento del equipamiento e instalaciones, y
- la gestión de residuos.

Las comidas se elaborarán “in situ”, en las instalaciones del centro, fundamentalmente a partir de alimentos naturales, no preparados ni precocinados, salvo en aquellos casos en los que los métodos de elaboración no garantizan un equilibrio energético y nutricional adecuado en determinados platos, como aquellos que han de ser sometidos a cambios de densidad o textura (semitriturados y triturados), pudiendo utilizar en estos casos, productos elaborados, preparados o manufacturados de contrastada calidad, con un aporte nutricional y textura adecuados, para personas que tienen comprometida su deglución así como su capacidad y volumen de ingesta.





### 3.1.- GESTION DEL APROVISIONAMIENTO

La empresa adjudicataria realizará la previsión de consumos y la gestión de compras de víveres y productos de limpieza, así como la petición a los proveedores en cantidad suficiente y calidad adecuada para disponer de stocks para la correcta prestación del servicio de restauración. (ANEXO I)

Los productos adquiridos por la adjudicataria deberán ajustarse a las especificaciones técnicas que se establecen en el Código Alimentario español y las reglamentaciones técnico-sanitarias vigentes, así como al ANEXO I de Características y Calidades de las Materias Primas de la AMAS.

Se excluyen explícitamente aquellos ingredientes y productos destinados a la nutrición enteral, así como a la parental.

### 3.2.- RECEPCION DE VÍVERES

La empresa adjudicataria realizará la recepción de los víveres verificando el cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 890/2011, de 24 de junio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

Los víveres se admitirán únicamente si sus calidades, condiciones y temperaturas del transporte y envases son las adecuadas y siempre cumpliendo con el ANEXO I de características y calidades de las materias primas, que vendrán reflejadas en las fichas técnicas y en los albaranes de entrega, siendo responsable de velar por su cumplimiento el Jefe de Cocina, rechazando todos aquellos víveres que no cumplan con estas características y calidades, o todos aquellos en los que estime que no se encuentran en condiciones adecuadas.

### 3.3.- ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE VÍVERES

La empresa adjudicataria dispondrá de los locales y cámaras instaladas en la Residencia para el almacenamiento de los víveres y productos de alimentación en la forma adecuada para preservar sus calidades, evitar caducidades y garantizar la correcta conservación de los mismos.

Estos locales y cámaras son de uso exclusivo para este servicio y este centro, no estando permitido darle otro uso diferente al mencionado.

En todo momento la empresa adjudicataria deberá asegurar la posibilidad de encontrar y seguir el rastro, a través de todas las etapas de recepción, almacenado, conservación, producción, transformación y distribución, de un alimento, o una sustancia destinados a ser incorporados en alimentos o con probabilidad de serlo, a través de la trazabilidad de los mismos.





### 3.4.- ELABORACION, PREPARACION, ENTREGA DE COMIDAS Y FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

Los alimentos se elaborarán y prepararán “in situ” en la cocina del centro, con arreglo a las siguientes prescripciones:

#### 3.4.1.-Características de las materias primas.

La empresa adjudicataria deberá aportar al Director de los Trabajos, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, la relación completa de los productos y las marcas que le serán suministradas por los proveedores, junto a los alérgenos alimentarios contenidos en los mismos; advirtiendo de cualquier cambio que se produzca en ellos a fin de dar respuesta al Reglamento UE 1169/2011 y al Real Decreto 126/2015. Todo ello cumpliendo lo establecido en el catálogo de características y calidades de las materias primas, ANEXO I. Cuando el adjudicatario necesite incorporar algún alimento, debe ser autorizado a ello por la Coordinación Medico-Asistencial de la AMAS.

Todos los productos utilizados por el adjudicatario deberán disponer de las correspondientes autorizaciones administrativas.

El adjudicatario deberá tener aprobados proveedores suficientes para cada producto.

La Agencia Madrileña de Atención Social se reserva el derecho de ordenar la sustitución de cualquier producto que no se adapte a sus requerimientos. La sustitución de un producto o un plato no supondrá, por parte del adjudicatario, reclamación alguna de incremento sobre el precio ofertado.

#### 3.4.2.- Sistemas de elaboración y preparación de comidas

El adjudicatario elaborará las comidas en la cocina del Centro. Excepcionalmente, en los supuestos previstos en la cláusula quinta del presente pliego, los platos podrán ser preparados y/o elaborados en las instalaciones de la empresa adjudicataria en una cocina de apoyo y a través del sistema “línea fría”. Ésta se encargará de que el transporte desde dichas instalaciones hasta la Residencia, su almacenamiento en las cámaras de refrigeración-congelación de la misma y, por último, la regeneración y adaptación para el consumo de los alimentos que hayan de servirse en cada comida, se realice en unas condiciones óptimas, según define el Real Decreto 3484/2000 de 28 de octubre.

El cocinado de las materias primas, se llevará a cabo a unas temperaturas de cocción y/o fritura que lleguen al centro del alimento, especialmente en la elaboración de carnes, huevos y pescados, con el fin de conseguir la destrucción de los microorganismos patógenos.

Los procesos de enfriamiento o abatimiento, en aquellas elaboraciones de comidas en los que sea necesario, se efectuarán en el plazo de tiempo más breve posible, de forma que la





temperatura baje a 4º C en el centro del alimento; y manteniéndolo en cámara frigorífica a la temperatura que requiera cada producto hasta el momento del consumo.

Aquellos productos preparados que requieran ser regenerados o calentados en el menor tiempo posible, se harán de tal manera que se alcance en el centro del alimento una temperatura igual o superior a 65 ° C; procediéndose a su consumo una vez regenerado con la mayor prontitud posible, y siempre en un periodo máximo de 24 horas.

### 3.4.3.- Contenido de las comidas: concepto de plato, menú, dieta, extras, productos elaborados o manufacturados y suplementos.

A los efectos determinar la perfecta prestación del servicio en este contrato se definen a continuación los siguientes conceptos:

**Plato:** Combinación de alimentos que, tras un proceso de elaboración en la cocina, de acuerdo a una ficha técnica de composición definida en el ANEXO III y procedimiento establecido, se definen como aptos para su consumo.

Puede tratarse de platos cocinados o de platos sin cocinar, servidos a diferentes temperaturas.

**Menú:** La combinación de diferentes platos que constituyen una ingestión (desayuno, comida, merienda o cena) para una dieta determinada en un día o días establecidos.

**Dieta:** Cada una de las presentaciones o variantes de los menús que serán proporcionadas a los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades y requerimientos generales y específicos. Semanalmente, la dieta deberá cubrir adecuadamente las ingestiones recomendadas de nutrientes (IR) de los usuarios, teniendo en cuenta que su presentación, sabor, aspecto y el resto de características organolépticas hagan favorable su consumo. Las dietas son de uso general, para usuarios sin necesidades especiales, y dietas especiales para usuarios con requerimientos diferentes por sus condiciones fisiológicas o vitales.

**Extra o complemento:** Se denomina así a cualquier consumible alimenticio suministrado por la cocina para ser consumido fuera del horario de las comidas principales. Se trata de complementos alimentarios que se proveerán por prescripción médica o enfermera (registro de dietas en la historia clínica digital), en aquellos usuarios que por sus características individuales o problemas de salud lo precisen (diabéticos con riesgos de hipoglucemia, problemas nutricionales, etc.).

**Productos elaborados o manufacturados.** Productos alimenticios manufacturados controlados desde el punto de vista sanitario, con un aporte nutricional y textura adecuados para personas que tienen comprometida su deglución, así como su capacidad y volumen de ingesta.

**Suplemento:** Ingredientes y productos farmacológicos prescritos por el médico y destinados a la alimentación oral o enteral. Estos suplementos están excluidos del presente pliego.





**3.4.4.- Contenido de las comidas: determinación de la composición de cada plato, dietas y ciclos de menús estacionales.**

• **3.4.4.1.- Determinación de la composición de cada plato: fichas técnicas.**

La empresa adjudicataria deberá adecuarse a la composición de cada plato que compone los distintos menús establecidos en este pliego, atendiendo estrictamente a los ingredientes y cantidades fijados en las fichas técnicas recogidas en el Anexo III, así como los alérgenos contenidos en los mismos.

No obstante, el adjudicatario puede proponer nuevos platos no incluidos en las fichas técnicas del ANEXO III, y también alimentos y bebidas no incluidos en el ANEXO I, que presentará en el mismo formato, si bien, estará supeditado a la aprobación previa por la Coordinación Médico Asistencial de la AMAS.

Cuando algún producto de la ficha técnica no pueda ser suministrado de forma puntual y por causa justificada, podrá ser sustituido por otros de igual o superior calidad y características, para lo cual deberá contar con la aprobación previa del Director del Centro, y en su ausencia, de la Coordinación Médico Asistencial de la AMAS.

Las fichas contienen los siguientes datos:

- **Ingredientes:**

Describe las materias primas utilizadas en cada plato con su gramaje por ingrediente.

Los gramajes por ración se computan en crudo, previo a la elaboración, y siempre referidos a la porción comestible del alimento.

- **Ficha nutricional del plato elaborado:**

Incluye los valores nutritivos más útiles y comunes aportados por cada plato: valor calórico total, gramos de los principios inmediatos y origen de la energía en porcentaje, así como los alérgenos alimentarios que contienen. Siendo opcionales el contenido en fibra, minerales y vitaminas.

- **Alergias, intolerancias y/o restricciones alimentarias:**

Contendrán los alérgenos alimentarios de cada uno de los ingredientes que componen la ficha técnica del plato, advirtiendo de cualquier cambio que se produzca en los mismos (Reglamento UE 1169/2011 y al Real Decreto 126/2015).

Se le facilitará al adjudicatario un listado de personas a las que no deben servirse menús o platos con determinados ingredientes, por presentar alergias, intolerancias o restricciones nutricionales para aquellas personas a las que, por sus características





especiales, deben controlar su dieta, con nombre, apellidos, nº habitación y alimentos restringidos.

- 3.4.4.2.- Dietas.

La empresa adjudicataria deberá adecuarse en la elaboración de las comidas a la programación de dietas y menús que figuran en el ANEXO II.

En el ANEXO II figura la programación de dietas con sus correspondientes códigos. A estas dietas podrán añadirse otras autorizadas por la Coordinación Médico Asistencial de la AMAS a través del catálogo de dietas de la aplicación H.I.R.E. (Historial Integral del Residente)

El código de dietas tiene como objetivo facilitar la administración y gestión de los diferentes platos que componen los menús y la correcta aplicación de las diferentes dietas terapéuticas.

La dieta predominante de los usuarios será la dieta basal en el 80-90% de los casos y con una necesidad de modificación de la textura o densidad que representan entre un 20% y un 35% de los menús aproximadamente.

La Dieta basal constituye el menú básico del Centro y constituye una alimentación saludable, variada y equilibrada donde se aportan suficientes nutrientes energéticos (carbohidratos y lípidos), plásticos (proteínas) y reguladores (vitaminas y minerales) en las proporciones adecuadas para cubrir las ingestas básicas recomendadas de los residentes y usuarios del centro de día.

También se elaborarán las dietas especiales o terapéuticas que por sus propias características, no son las habituales.

Los códigos de las dietas son los siguientes:

- Dieta basal (B0)
- Dieta líquida (C1)
- Dieta semitriturada o blanda (C2)
- Dieta triturada (C3)
- Dieta diabetes (N1)
- Dieta astringente (N2)
- Dieta protección gástrica (N3)
- Dieta hipocalórica (N4)







## Comunidad de Madrid

- Dieta rica en fibra (N5)
- Dieta insuficiencia renal crónica (N6)
- Dietas individualizadas (I) que puedan precisar los usuarios ante determinados problemas de salud (dieta oncológica, celíacos, etc.)

Todas las dietas se podrán adecuar en función de las necesidades nutricionales del usuario a cinco diferentes variantes: con sal (CS), sin sal (SS), con azúcar (CA), sin azúcar (SA) y sin sal ni azúcar (SSSA).

Así mismo las dietas podrán realizarse en forma de 3 densidades o texturas: entera, semitriturada y triturada.

Las dietas trituradas con el código C3, podrán incluir purés o preparados industrializados, manufacturados que el adjudicatario adquirirá de acuerdo a las características indicadas en este pliego, quedando su coste incluido en el precio de la dieta

### • 3.4.4.3.- Menú: ciclos mensuales.

El contenido del menú/día del residente se compone de al menos cuatro ingestas diarias (desayuno, comida, merienda y cena) y de aquellos complementos alimenticios (extras) que según criterio médico, deban ser consumidos fuera del horario de las comidas principal (media mañana y toma de noche).

El contenido del menú/día del usuario del centro de día se compone de tres ingestas diarias: media mañana, comida, y media tarde (asimilable a la merienda).

Se servirá un menú variado conforme se establece en los ciclos de menús que se extienden mensualmente (ciclos de cuatro semanas) y van rotando mes a mes, según determina el Anexo II.

Los menús se modifican según las condiciones climatológicas de la estación anual, pudiéndose distinguir de una forma genérica como “*menús de verano y menús de invierno*”. Los platos que componen el menú se variarán en función de las referidas condiciones climatológicas de las diferentes estaciones, a fin de dar una mayor satisfacción a los residentes, especialmente aquellos platos que se consideren menos propicios para las condiciones climatológicas del momento.

En cada menú se señala con un asterisco (\*), los platos correspondientes al verano, para que el adjudicatario adapte la prestación del servicio a cada momento estacional.

Los cambios de menús siempre se ajustarán a los criterios establecidos en el anexo II.

Las materias primas para la elaboración de cada plato deberán ser preferentemente productos frescos, como en el caso de las frutas y verduras de temporada; salvo en aquellos grupos de alimentos en los que los productos congelados garanticen una mejor conservación de los mismos, manteniendo sus propiedades organolépticas y nutricionales como ocurre en el pescado y la carne.





## Comunidad de Madrid

El porcentaje mínimo de productos frescos que se utilizarán con respecto al total del consumo será el siguiente:

- 90% de fruta natural, fresca y cruda, en diferentes formas de presentación (entera, troceada, macedonia, compota, etc.) del total del consumo de fruta.
- 60% de verdura natural, fresca y cruda del total del consumo de verdura
- 60% de carne fresca del total del consumo de carne.
- Utilizar un máximo del 25% de platos elaborados o precocinados industrialmente en el consumo de empanadillas, croquetas, albóndigas, puré de patatas, puré de verdura, etc...), elaborando el resto con productos naturales y preferiblemente "in situ".

El desayuno y la merienda se encuentran determinados en el ANEXO II, así como la comida y la cena, que estarán compuestas al menos por un primer plato, segundo plato acompañado de una guarnición, pan, y postre.

Opcionalmente podrá servirse vino (una copa) de forma selectiva, a aquellos usuarios en los que no esté contraindicado, por prescripción médica.

El menú/día tendrá un aporte energético medio, aproximado entre 1750 y 2300 kilocalorías, salvo en los casos de la dieta hipocalórica e hipercalórica, y tendrá las características adecuadas en cuanto a nutrientes. Se dará opción a repetir algún plato, salvo recomendaciones en contra del personal sanitario.

Se dispensarán, como mínimo, dos zumos de naranja natural a la semana, que serán servidos según las instrucciones del Director del Centro.

Se consultará diariamente antes de las 9.00 horas a través del listado correspondiente de Historial Integral del Residente (H.I.R.E), el número de residentes presentes en el Centro, a fin de conocer la cantidad de comensales. Cualquier incidencia o cambio en el tipo de Dieta o en el Menú, efectuada por el personal sanitario que se produzca posteriormente a esa hora y se quiera realizar en el día, será comunicado a la Cocina por la Unidad de Enfermería a través de la Unidad de Información y Control del Centro.

Los menús semanales se publicitarán con sus correspondientes alérgenos en los tableros de los comedores, firmados por el Jefe de Cocina, el Médico y el Director del Centro, antes del inicio de la semana en curso.

### • 3.4.4.4.- Menús Especiales.

Existirán unos menús especiales (con todas las opciones del código) para las diferentes festividades, en los que se han incorporado platos especiales, según la ocasión (ANEXO II).

Las festividades en las que se servirán los menús especiales son las siguientes:





## Comunidad de Madrid

- Año Nuevo (1 de enero): desayuno y comida especiales
  - Día de reyes (6 de enero): desayuno y comida especiales
  - Viernes Santo: comida especial
  - Día del Mayor (1 de octubre): comida especial
  - Nochebuena (24 de diciembre): cena especial
  - Día de Navidad (25 de diciembre): desayuno y comida especial.
  - Nochevieja (31 de diciembre): cena especial
  - Semana Fiestas del Centro: una comida especial para un máximo de 300 comensales (Usuarios, familiares y trabajadores del centro)
  - Mensualmente se celebrará una comida especial para todos los residentes, para celebrar los cumpleaños de los usuarios que hayan tenido lugar durante ese periodo de tiempo. (Según Anexo II)
- 3.4.4.5.- Servicios Especiales.

La empresa adjudicataria del servicio de restauración deberá facilitar el menú del día, en condiciones adecuadas de conservación y temperatura, a los residentes y a los usuarios del Centro de Día que lo precisen cuando, por causas de consultas médicas o visitas hospitalarias, no pueda servírsele el menú en los horarios marcados en la cláusula cuarta. Esta circunstancia será comunicada a la empresa por la persona designada en el Centro con la antelación necesaria, si fuera posible.

Se considera incluido en el coste del contrato, y sin coste adicional alguno, la comida de lunes a viernes de un máximo de 6 trabajadores de la residencia que, aproximadamente, supone un total de 1.200 comidas anuales. El Director del Centro comunicará y actualizará a la empresa adjudicataria los nombres de estos trabajadores.

Cuando por circunstancias especiales como excursiones, actividades del Centro, etc., algunos de los residentes no puedan comer en el Centro, la empresa adjudicataria sustituirá el menú diario por bolsas de comida y bebida para los mismos (picnic). Esta circunstancia será comunicada a la empresa con una antelación de 5 días.

El adjudicatario también estará obligado a servir las siguientes comidas y/o meriendas-desayunos extraordinarias en las fechas a determinar por la Dirección del Centro, si esto fuera necesario. Dichos servicios extraordinarios se facturarán separadamente del servicio diario y por los importes que se detallan a continuación:





- Merienda: En las actuaciones socioculturales (aproximadamente 1 mensual) de grupos de actividades o voluntarios (con 120 comensales máximo): 2 euros/comensal.
- Vino español anual: Durante las Fiestas de Navidad con un máximo de 250 comensales (usuarios, familiares y trabajadores): 5 euros/comensal, concretando la cantidad y calidad con el Director del Centro.

#### 3.4.5.- Entrega de las comidas al personal de atención a comedores.

La entrega de las comidas, se realizará por parte de la empresa adjudicataria del servicio de restauración, en el oficio de la cocina, a la empresa encargada del transporte de ésta hasta los comedores.

Este proceso incluye la colocación de la comida elaborada en recipientes adecuados y acompañados de los utensilios para servir, dentro de los carros calentadores y de reparto, y su mantenimiento a la temperatura adecuada.

También incluye el emplatado y colocación en bandejas térmicas individuales en los carros de distribución para todos los servicios de desayuno, media mañana, almuerzo, merienda, cena y toma de noche de aquellos usuarios que así lo requieran y así esté prescrito por el/la médico y/ o enfermera, y su disposición en los carros de distribución.

Se emplatará un menú completo que sirva de modelo en cuanto a las cantidades y presentación, al objeto de que el servicio de atención de comedores proceda a servir las mesas conforme al mismo. El menú modelo se emplatará atendiendo a los gramajes adjudicados para cada ración de cada uno de los platos, así como a una correcta imagen y presentación de los mismos.

Las bandejas térmicas individuales deben permitir el mantenimiento de las temperaturas adecuadas de los alimentos hasta su presentación al residente.

La distribución eficiente incluye la identificación inequívoca de:

- Los recipientes de la comida, que deberán reflejar el contenido y la dieta a la que corresponde.
- En los carros, el lugar al que van destinados: planta, y comedor.
- Y las bandejas individuales, que contendrá la siguiente información: nombre del residente, nº habitación y tipo de dieta.

Durante este proceso deberán observarse rigurosamente todas las medidas higiénicas que impidan la aparición de toxiinfecciones alimentarias o de elementos no adecuados en las bandejas de servicio.





La bollería se presentará envasada en origen en sus respectivas bolsas herméticas, para evitar posibles contaminaciones derivadas de su manipulación y trasiego.

#### 3.4.6.- Finalización del servicio: La recepción del menaje y carros utilizados para el servicio.

La recepción del menaje sucio y los carros utilizados se llevará a cabo por parte de la empresa adjudicataria del servicio de restauración, realizándose también en el oficio de la cocina.

#### 3.5.- LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES.

Se llevará a cabo utilizando los productos y técnicas que aseguren las máximas condiciones de higiene y seguridad, del menaje de cocina y utillaje empleado en la cocina para la elaboración de la comida, maquinaria (cortadoras, peladoras, cafeteras, etc.), parte externa de las campanas extractoras, bandejas, contenedores, carros de cocina y de transporte de comidas, fuegos, hornos, freidoras, etc.

Esta limpieza se realizará en la zona de lavado del oficio de cocina que será utilizado según los horarios marcados por el Director del Centro.

Asimismo, se limpiarán los pavimentos y paramentos, cámaras frigoríficas, almacenes, etc.

La frecuencia de limpieza de instalaciones y equipamiento será descrita en el ANEXO IV y se llevará a cabo por la empresa adjudicataria y su coste está incluido en el contrato.

#### 3.6.- GESTIÓN DE RESIDUOS

3.6.1.- La empresa adjudicataria del servicio de restauración trasladará los residuos generados en la cocina hasta el lugar que se indique para su futura evacuación. Asimismo, en caso de que algún residuo no fuese asimilable a urbano, adoptará las medidas necesarias para que el mismo sea retirado por el gestor de residuos autorizado, como es el caso de los residuos grasos orgánicos.

Atenderá al traslado de residuos generados en base a la normativa establecida por las distintas administraciones tanto respecto al emplazamiento al que deben de ser trasladados, como al horario y a los sistemas de evacuación.

La adjudicataria adoptará con carácter general las medidas preventivas derivadas de la correcta gestión de residuos y, especialmente, las destinadas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos.

En consecuencia, la prestación del servicio se desarrollará atendiendo a los siguientes criterios de buena gestión medioambiental:





## Comunidad de Madrid

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y cualquier clase de residuos generados en las zonas de trabajo.
- Almacenamiento y manipulación adecuados de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Segregación de residuos y uso de contenedores y bolsas adecuados a la clasificación de los mismos. Con el fin de facilitar la recogida selectiva y evitar la mezcla de basura posterior por el personal de cocina, siempre que no se pueda garantizar de otro modo, se deberán poner bolsas de diferentes colores para cada fracción de residuos, según la normativa vigente o instrucciones del Director de los Trabajos. Se seguirá, en la medida de lo posible, la codificación de colores de los contenedores urbanos: azul para el papel y cartón, amarillo para envases de plástico y metálicos, tanto férricos (acero, latón) como no férricos (aluminio, etc.) procedentes de latas de bebidas, alimentos, etc. y negro para materia orgánica. Los materiales potencialmente contaminadores se depositarán en bolsas rojas.
- La recogida, limpieza, mantenimiento y gestión de residuos grasos orgánicos (aceite y grasas comestibles) de la cocina.

Específicamente, la empresa adjudicataria atenderá al traslado de residuos generados en base a las normas sanitarias establecidas, bien por el Centro, bien por las autoridades competentes, tanto respecto al emplazamiento al que deben de ser trasladados, como al horario y a los sistemas de evacuación: Directiva 91/689/CEE; R.D. 1163/1986; Ley 10/1998 y Ley 5/2003 de Residuos de la Comunidad de Madrid.

La basura generada en cocina se depositará primero en el cuarto de basura de cocina y posteriormente a los contenedores situados en el exterior.

Al finalizar su turno, no deben quedar envases de basuras pendientes de retirar.

Si por parte de la Dirección del Centro se establecieran otros horarios acordes con las necesidades del mismo (recogida nocturna, etc.) se planificará la recogida de acuerdo con las directrices establecidas.

Las bolsas u otros recipientes necesarios para la retirada de la basura serán por cuenta de la adjudicataria.

3.6.2.- Informes de plagas. La empresa adjudicataria deberá informar a la Jefa de Área de Servicios Generales de todas las evidencias que indiquen la presencia de bichos o plagas, observados mientras se realiza el servicio de limpieza de las zonas asignadas.





Lo referido anteriormente no incluye la aplicación de medidas o procedimientos para gestionar un suceso de plagas en las instalaciones. La empresa concesionaria será responsable de despejar, limpiar y desinfectar las áreas contaminadas por plagas, incluyendo sus excrementos o cadáveres, independientemente de las tareas de desinfección, desinsectación y desratización que será realizada por una empresa especializada, dedicada a este fin.

#### **CLÁUSULA CUARTA.- CALENDARIO DEL SERVICIO Y HORARIO**

4.1.- El servicio se prestará todos los días del año en la Residencia de Mayores, y de lunes a viernes, excepto festivos, en el Centro de Día.

4.2.- Horario de entrega de comida: La empresa adjudicataria deberá atender las indicaciones del Director del Centro sobre la modificación de horarios, en función de la organización y funcionamiento de este y de las necesidades asistenciales y/o sociales que puedan darse.

Cada una de las comidas estará preparada y lista para su entrega en el lugar destinado en la cocina, **quince minutos antes** de los horarios de inicio de cada servicio, según figura a continuación:

Desayuno: se iniciará a las 08:30 h.

Comida: se iniciará a las 13:00 h.

Merienda (Media tarde): se iniciará a las 16:00 h.

Cena: se iniciará a las 20:00 h.

#### 4.3.- Horario de recogida de carros y menaje sucio:

Los servicios y carros utilizados se recogerán en el oficio de la cocina, donde han de ser transportados por el Servicio de Atención en Comedores cuando se terminen los servicios, según estos horarios:

Desayuno: finalizará a las 11:00 h.

Comida: finalizará a las 15:00 h.

Merienda (Media tarde): finalizará a las 17:30 h.

Cena: finalizará a las 22:00 h.







## Comunidad de Madrid

La recogida total de los carros e instalaciones finalizará como máximo media hora después de los servicios de desayuno y merienda, y como máximo una hora después del servicio de comida y cena.

Este horario podrá ser modificado por el Director del Centro en función de la organización y funcionamiento de la Residencia y de las necesidades asistenciales y/o sociales que puedan darse. También podrá modificarse el inicio del servicio para algunos comedores específicos.

Toda modificación de los horarios de prestación del servicio serán comunicados con al menos 7 días de antelación a la empresa adjudicataria por el director del Centro.

La empresa adjudicataria y el personal a su cargo tendrán acceso a las dependencias del Centro entre las 7 y las 23 horas. Además, deberá pedir autorización expresa al Director del Centro siempre que el personal de la empresa adjudicataria, deba acceder o permanecer en las dependencias del Centro en otros horarios.

### CLÁUSULA QUINTA.- MEDIOS MATERIALES

#### 5.1.- Instalaciones y enseres: inventario e informes técnicos.

La empresa adjudicataria utilizara el equipamiento y las instalaciones necesarias para la prestación del servicio, ubicadas en el centro y detalladas en el ANEXO V, sin que en ningún momento adquiriera derecho alguno sobre los mismos salvo el de su uso durante el período de vigencia del contrato.

Al inicio del contrato se hará entrega del inventario de enseres y menaje y se procederá a la comprobación de cada uno de los elementos que lo componen, levantando acta de entrega con la conformidad del contratista y de la Administración.

La AMAS deberá hacer entrega de la revisión técnica de cada uno de los equipos e instalaciones, realizada por el servicio técnico oficial respectivo (SAT), con una antigüedad no superior a dos meses.

Si un equipo se estropea definitivamente, se estudiará la causa que lo ha motivado, viendo en los informes de revisión anual y en las posibles reparaciones que haya tenido, el uso que se le ha dado, la vida útil, el cumplimiento de la normativa vigente o cualquier otra información que lleve a la Agencia Madrileña de Atención Social a establecer si la reposición la realiza el adjudicatario o la AMAS.

Periódicamente, como mínimo una vez al año, y en todo caso un mes antes de la finalización del contrato, el adjudicatario realizará una revisión técnica de todas las instalaciones y equipos, a través del servicio técnico oficial respectivo (SAT) y hará entrega del parte o certificado completo al Director del Centro.







## Comunidad de Madrid

El uso de los locales, instalaciones, maquinarias y utillajes sólo podrán ser destinados a la prestación del servicio contratado, sin que, en ningún caso, la adjudicataria pueda desarrollar otras actividades o atender los requerimientos del personal u otros centros ajenos a la actividad de la Residencia y Centro de Día, suministrar alimentos a usuarios o terceros que no sean solicitadas o autorizadas conforme a lo dispuesto en el presente pliego, como tampoco podrá retirar del Centro ninguno de estos elementos.

El Centro podrá decidir incorporar en cualquier momento equipamiento adicional al contrato si así lo estimase necesario, comprometiéndose el adjudicatario a su uso y a realizar las labores que conlleve, siempre dentro de lo marcado en el pliego como prestación de los servicios.

También correrá a cargo de la empresa adjudicataria la pequeña maquinaria de uso específico para la prestación del servicio de restauración y el pequeño material de mantenimiento

El adjudicatario devolverá los locales, equipos e instalaciones en perfecto estado de uso y conservación, lo cual deberá ser certificado por una Empresa Homologada, siendo directamente deducible de la facturación pendiente, e incluso de la fianza definitiva, el importe de los deterioros observados a criterio de la AMAS a la fecha de extinción del contrato. A tenor de lo cual la empresa adjudicataria, podrá solicitar, al hacerse cargo del servicio, levantamiento de acta de recepción de locales, equipos e instalaciones.

### **5.2.- Suministros**

La empresa adjudicataria deberá hacer un uso adecuado y responsable de los suministros de agua, gas, alumbrado y energía eléctrica que precise para la ejecución de su cometido. Los gastos de agua, gas y electricidad serán por cuenta de la AMAS.

El coste del mantenimiento, tanto preventivo como correctivo independientemente del origen de las averías de los equipos e instalaciones será responsabilidad del adjudicatario.

La empresa adjudicataria asumirá el coste de los productos necesarios en el aseo del personal: jabón de manos, papel seco manos, papel higiénico, etc., así como para la limpieza de las instalaciones donde presta sus servicios: productos de limpieza, bolsas de basura y demás material necesario.

### **5.3.- Herramienta informática: Historial Integral del Residente (H.I.R.E.)**

En el momento de iniciar la ejecución del contrato, la Agencia Madrileña de Atención Social deberá facilitar al personal de la empresa adjudicataria, el acceso a la aplicación H.I.R.E. (Historial Integral del Residente) para la correcta prestación del servicio.





#### **5.4.- Instalaciones y equipos del adjudicatario: Cocina de Apoyo.**

Para asegurar el cumplimiento del servicio y ante la posibilidad de que se produzcan contingencias como, huelgas, averías de agua, gas, electricidad, siniestros, obras y otras similares, que no permitan la elaboración en las cocinas del Centro, la empresa adjudicataria deberá disponer, en un radio máximo de 80 Km del Centro, de una Cocina de Apoyo, con las instalaciones adecuadas para la elaboración a través del sistema "*Línea Fría*", que dispondrá de:

- a) Local adecuado: El adjudicatario del contrato dispondrá de un local destinado a la elaboración de alimentos dotado con las instalaciones y maquinaria que sean necesarias para la prestación del servicio.
- b) Espacio físico para la limpieza vehículos. La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico con las instalaciones adecuadas, para la limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el transporte de la comida.
- c) Espacio físico para la limpieza de carros: La limpieza y desinfección de los carros de transporte será por cuenta del adjudicatario. La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico con las instalaciones adecuadas, para la limpieza y desinfección de carros utilizados para el traslado de la comida.

En cuanto a los equipos, la Cocina de Apoyo dispondrá de los siguientes:

- a) Vehículos: La empresa dispondrá de los vehículos de transporte necesarios, que reunirán las condiciones apropiadas para el cumplimiento de las exigencias establecidas en la normativa vigente.
- b) Equipos de limpieza de vehículos: Equipos adecuados, para la limpieza y desinfección de los vehículos utilizados para el traslado de la comida.
- c) Carros de transporte: Deberán ser suficientes para la distribución de la comida; dichos carros se encontrarán en todo momento en perfecto estado de mantenimiento, limpieza y desinfección. Estos carros serán de materiales susceptibles de limpieza y desinfección así como resistentes a la corrosión.
- d) Equipos de limpieza de carros. Equipos adecuados para la limpieza y desinfección de los carros.

Si excepcionalmente, no pudiera prestar el servicio por circunstancias no imputables al Centro, el adjudicatario deberá poner los medios necesarios para el restablecimiento normal del servicio con la mínima pérdida de tiempo sobre los horarios marcados o, si esto no fuera posible, correr con los gastos del servicio alternativo.





## **CLAUSULA SEXTA.- MEDIOS PERSONALES.**

6.1.- La empresa adjudicataria contará con el personal necesario para atender las obligaciones derivadas del contrato, y atender el servicio descrito en este pliego, cubriendo oportunamente el calendario y horario descrito en la cláusula cuarta.

En todo caso, el personal **mínimo** de cocina que se estipula como necesario en presencia física los **365 días** del año para la prestación de un servicio adecuado a las necesidades del centro, es:

- un Jefe de Cocina en horario de 10:00 a 20:00 horas.
- un Cocinero en horario de 08:00 a 21:00 horas.
- dos Ayudantes de Cocina en horario de 07:30 a 22:00 horas.
- y un Pinche de Cocina, en horario de 07:30 a 22:00 horas.

Y siempre respetando las horas pactadas en el Convenio de aplicación.

Así mismo, para la correcta prestación del servicio, la empresa deberá contar un experto nutricionista que le asesore en la propuesta de nuevos platos no incluidos en las fichas técnicas del ANEXO III y que deben ser autorizadas por la Coordinación Medico-Asistencial de la AMAS.

6.2.- En ningún caso ni circunstancia, la existencia de este contrato supone relación laboral entre el adjudicatario o su personal y la Agencia Madrileña de Atención Social. Dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario en relación con el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, sin que la Agencia Madrileña de Atención Social asuma ningún tipo de responsabilidad ni obligación al respecto.

6.3.- Además, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las normas incluidas en el Convenio Colectivo de aplicación.

En el Anexo VII del presente pliego figura la información del personal que presta servicios en la actualidad facilitada por la actual empresa adjudicataria.

6.4.- A la finalización y al inicio del contrato, la empresa adjudicataria comunicará a la AMAS la relación de los trabajadores contratados adscritos a la ejecución del contrato indicando su categoría profesional, jornada, antigüedad, salario base, complementos o pluses debidamente cuantificados, costes sociales y convenio colectivo al que se encuentran acogidos, para el supuesto de que existiera obligación de subrogar al personal que preste sus servicios en la empresa adjudicataria. La misma información deberá aportarse por la





empresa cuando se produzca la sustitución de algún efectivo o a petición del Director de los trabajos.

### **6.5.- Formación.**

La empresa adjudicataria garantizará que todos los profesionales anteriormente referidos se encuentren en posesión del correspondiente título o certificado profesional de formación requerido para cada una de sus respectivas categorías; o en su defecto, de una experiencia certificada en cada una de las categorías profesionales de al menos cinco años. La documentación acreditativa de estos extremos se remitirá a la Dirección del Centro, 15 días antes del comienzo del servicio.

La Agencia Madrileña de Atención Social será la encargada de dar la formación sobre la aplicación informática H.I.R.E. (Historial Integral del residente), Módulo de Dietas, necesaria para la prestación del servicio, una vez formalizado el contrato.

La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, que el profesional que ejerce de Jefe de Cocina conoce la citada aplicación informática, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dicha aplicación que pudiera realizarse.

El adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores que participen en el Servicio de Restauración, estén en posesión de la acreditación oficial que le reconozca como manipulador de alimentos y alérgenos alimentarios.

En el momento de la formalización del contrato, deberá presentar al Director de los Trabajo, los certificados que acrediten la habilitación como manipulador de alimentos del personal que va a desarrollar el servicio, debiendo mantenerse actualizados durante la vigencia del mismo.

La programación formativa de los manipuladores de alimentos estará incluida en el programa de APPCC del contratista.

Formará a todo el personal que destine a la prestación del servicio, objeto de este contrato, en todo lo referente a los Planes de Autoprotección, Evacuación y Emergencias.

### **6.6.- Uniformidad.**

El personal del adjudicatario deberá ir, dentro del recinto del Centro, debidamente uniformado, con distintivo claramente visible y fácilmente legible, en el que figure el nombre completo, categoría y nombre de la empresa adjudicataria.

El coste correspondiente a la uniformidad del personal del adjudicatario y cualquier otro consumo de prendas desechables de higiene de su personal, será por cuenta del mismo, considerándose incluido en el precio del contrato.





El lavado de la uniformidad del personal será a cargo del adjudicatario.

### **6.7.- Estabilidad de la plantilla y sustitución del personal**

El adjudicatario deberá mantener estable la plantilla.

El personal será sustituido únicamente y salvo excepciones, como consecuencia de enfermedad, accidente, permiso o vacaciones, etc. y la empresa adjudicataria queda obligada a notificar al Director del Centro, con una antelación mínima de 72 horas siempre que sea posible.

La sustitución definitiva deberá comunicarse por escrito al Director del Centro, que la autorizará en el plazo máximo de 3 días. La comunicación especificará las condiciones salariales, pluses y antigüedad del trabajador, así como la acreditación de su formación, experiencia y el certificado que le acredite como manipulador de alimentos.

El adjudicatario deberá sustituir a petición de la propia Administración a cualquier trabajador adscrito a los servicios cuando incumpla el horario, no se comporte con la diligencia precisa en la realización de su cometido, o no proceda con la debida corrección en sus dependencias, tanto en su trato con los usuarios, como con los familiares u otro personal del Centro.

Todos los trabajadores de la empresa adjudicataria se deberán identificar en el control de entrada del centro y por razones de seguridad solo se permitirá la entrada a las personas que previamente haya notificado la empresa y autorizado la Dirección del Centro.

### **CLAUSULA SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

7.1.- La empresa adjudicataria del presente contrato deberá disponer de los medios suficientes, tanto personales como materiales, para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego.

Establecerá una sistemática de trabajo planificado, coordinada con la Dirección del Centro, con una normativa interna y de control para conseguir un servicio adecuado a la tipología y características de la residencia. Los profesionales deberán actuar en todo momento con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, evitando la inhibición o pasividad en el servicio. No pudiendo negarse sin causa que lo justifique, a prestar aquellos servicios o tareas, que se ajusten a las funciones propias del empleo.

7.2.- Corresponde a la empresa adjudicataria el mantenimiento de la disciplina y competencia profesional de su personal, admitiendo las sugerencias que se propongan al respecto por parte de la Dirección del Centro, siempre que exista causa que lo justifique. Exigirá de sus trabajadores las condiciones de presencia, modales, compostura, hábitos higiénicos (estado de las uñas, heridas sin proteger, toser- estornudar sobre los alimentos, fumar, etc.), uso adecuado de las instalaciones, etc., de acuerdo con las más elementales





## Comunidad de Madrid

normas de convivencia a los residentes, usuarios, familiares y resto de trabajadores, cuidándose al máximo la limpieza y decoro del vestuario.

La Agencia Madrileña de Atención Social se reserva el derecho de rechazar los servicios de cualquier empleado que, por determinadas circunstancias, estime que no es aconsejable su entrada en el Centro. Podrá obligar al adjudicatario a que sustituya o traslade a cualquier trabajador adscrito a los servicios cuando incumpla alguna de las obligaciones o cláusulas del contrato, no se comporte con la diligencia precisa en la realización de su cometido o no proceda con la debida corrección en sus dependencias, tanto en su trato con los usuarios, como con los familiares u otro personal del Centro

7.3.- No podrá utilizar el nombre del Centro ni de la AMAS 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.

La empresa adjudicataria deberá adecuarse, en la prestación de sus servicios, a las especificaciones técnicas, calidades y presentaciones de productos alimenticios establecidas en los Anexos de este pliego, tanto en lo relativo a ciclos de menús mensual como a las fichas técnicas de composición de los platos.

### **7.4- Responsabilidad por daños materiales**

La empresa adjudicataria responderá de todos los daños que se puedan producir en las instalaciones, mobiliario, enseres y utillaje utilizados para la prestación del servicio debiendo repararlo a su costa, así como los extravíos que se produzcan, debiendo proceder a su inmediata reposición o, en su caso, a satisfacer la indemnización que proceda.

### **7.5.- Responsabilidad por daños a terceros**

La empresa adjudicataria indemnizará por los daños que puedan producirse a terceros como consecuencia de la prestación del servicio.

### **7.6.- Cierre temporal de instalaciones**

En caso de cierre temporal del Centro por realización de obras que sean necesarias o por cualquier otra causa justificada, el adjudicatario no tendrá derecho a indemnización o compensación alguna, pudiendo optar entre rescindir el contrato o reanudar el servicio con la apertura del Centro.





### **7.7.- Seguridad y salud en el trabajo**

Velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de las medidas sobre Prevención de Riesgos Laborales, de Seguridad e Higiene vigentes en todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos de restauración así como de seguridad alimentaria.

Se cumplirá estrictamente la normativa vigente sobre protección, formación, etc. en:

- Prevención de Riesgos Laborales.
- Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cualquier otra legislación vigente relacionada con la actividad.

En la medida en que le sea de aplicación, el adjudicatario elaborará y presentará un Plan de Seguridad y Salud laboral, fundamentalmente basados en el Real Decreto 1215/1997, de 18 de Julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo y la actualizará en base a las normativas que se establezcan.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido a los empleados 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.

La empresa adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de las medidas de Seguridad e Higiene vigentes en todas las operaciones que se realicen en el cumplimiento de los trabajos contratados de manipulación de los alimentos. Específicamente, será de obligado cumplimiento para el adjudicatario ajustarse a lo establecido en la siguiente normativa:

- Real Decreto 191/2011, de 18 de febrero, Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos.
- Real Decreto 135/2010, de 12 de febrero. Deroga disposiciones relativas a los criterios microbiológicos de los productos alimenticios.
- Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos reales decretos en materia sanitaria y que deroga el Real Decreto 202/2000.
- Reglamento UE 1169/2011 del parlamento europeo y del consejo de 25 de octubre de 2011 sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.
- Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de







venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.

- Reglamento (UE) 2017/2158 de la Comisión de 20 de noviembre de 2017, por el que se establecen medidas de mitigación y niveles de referencia para reducir la presencia de acrilamida en los alimentos.
- Aquellas otras disposiciones legales de ámbito municipal, autonómico, nacional o comunitario en materia fiscal, laboral, de seguridad social y seguridad que le sean de aplicación. para el ejercicio del presente contrato.

### **7.8.- Plan de autocontrol, higiene y seguridad alimentaria.**

La empresa adjudicataria estará sujeta a lo dispuesto por la normativa en vigor en materia de salubridad, higiene, manipulación y calidades de los alimentos y específicamente deberá contar con un Plan de Autocontrol, con el que al menos, cumplirá de forma obligatoria con lo establecido en el Sistema de Higiene, Seguridad Alimentaria y Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) de la AMAS.

Dicho sistema será puesto a disposición del adjudicatario por parte de la AMAS, para asegurar la higiene de sus instalaciones y de sus prácticas de manipulación, según lo establecido en:

- Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se establecen las Normas de Higiene relativas a los Productos Alimenticios.
- Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las Normas de Higiene para la elaboración, distribución y comercio de Comidas Preparadas.

El Plan de Autocontrol deberá contar con los siguientes elementos:

- De acuerdo a los programas y manuales legalmente establecidos, incluirá, en el plan de autocontrol y su correspondiente documentación, detalles específicos de los programas de prerrequisitos implantados por la empresa así como su vinculación con otros sistemas o programas de gestión de la calidad de la empresa adjudicataria.
- Asimismo, estarán convenientemente detallados los programas de muestreo analíticos, gestión y metodología de las tomas de muestras, compromisos de conservación de las muestras-testigo y cumplimentación de los registros establecidos especificados en el sistema de higiene, seguridad alimentaria y APPCC de la AMAS.
- En el caso que la empresa adjudicataria debiera elaborar algún plato a través del sistema de línea fría, en el Plan de Autocontrol estará contemplada específicamente la gestión de los productos elaborados mediante el sistema de línea fría.







En el caso de los programas de prerequisites, será necesario que haya disponible información suficiente sobre:

- Programas de formación de los manipuladores.
- Códigos de buenas prácticas de manipulación (BPM).
- Programa de formación en alérgenos alimentarios.
- Control del abastecimiento de agua.
- Trazabilidad.
- Programas de mantenimiento de locales, instalaciones y equipos.
- Programas de limpieza y desinfección.
- Programa de desinsectación y desratización.

La AMAS, durante la ejecución del contrato, podrá realizar con medios propios o ajenos, las visitas o auditorias que estime oportunas, para verificar la existencia de dicho Plan de Autocontrol, su cumplimiento y eficacia, así como la cumplimentación correcta de los registros de control del Sistema de Higiene, Seguridad Alimentaria y APPCC.

Tal y como se establece en la cláusula Sexta, el adjudicatario será responsable de que todos los trabajadores que participen en la manipulación de alimentos reciban la formación obligatoria y estén en posesión de la acreditación que lo justifique, antes del inicio de la prestación del servicio, así como posteriormente de la formación continuada de los mismos, según la normativa vigente relativa a la formación de Manipuladores de Alimentos y Alérgenos alimentarios.

### **7.9.- Análisis bromatológicos**

De forma ordinaria la empresa adjudicataria deberá realizar con periodicidad bimestral:

a) cuatro análisis bromatológicos de la dieta triturada que contengan mediciones de los siguientes parámetros:

- densidad energética por 100 g,
- proporción de hidratos de carbono, grasas y proteínas, y
- humedad y fibra.;

b) cuatro análisis microbiológicos de productos elaborados que contengan, al menos mediciones de los siguientes parámetros:

- *escherichia coli*,
- *estafilococos coagulasa (+)*,





## Comunidad de Madrid

- *salmonella e investigación de listeria monocytogenes y*

c) cuatro análisis de superficies que contengan, al menos, mediciones de los siguientes parámetros:

- aerobios mesófilos totales,

- enterobacterias totales y uno de ellos al menos *Listeria Monocytogenes*,

La empresa adjudicataria asumirá los gastos que supongan estos análisis y los remitirá a la Agencia Madrileña de Atención Social, a finales de cada uno de los meses pares del año (febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre).

### **7.10.- Conservación de muestras**

La empresa adjudicataria deberá conservar identificadas (plato, fecha, servicio y cualquier otro dato que se considere relevante) las muestras refrigeradas o congeladas de todas las comidas servidas durante 5 días, cumpliendo los criterios marcados en el Plan de Seguridad, Higiene Alimentaria y APPCC de la AMAS, para su posterior control y análisis.

### **7.11.- Hoja de reclamaciones**

Tendrá a disposición de los usuarios la hoja oficial de reclamaciones, quedando obligado a dar cuenta a la Dirección del Centro, dentro de las 24 horas siguientes, de cada reclamación que se efectúe.

## **CLÁUSULA OCTAVA.- DIRECCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN DEL SERVICIO.**

### **8.1.- Dirección de los trabajos**

La dirección de los trabajos corresponde al Coordinador Médico Asistencial de la AMAS, cuya función de dirección se debe hacer valer única y exclusivamente con el responsable de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, siendo obligatorio para este cumplir los requerimientos que el primero le dirija en virtud del poder de dirección y supervisión de los trabajos que ostenta.

Las instrucciones dadas por el Director de los trabajos serán genéricas, puesto que las específicas de la prestación del servicio corresponden a la empresa adjudicataria, en base a las prescripciones de este pliego.

### **8.2.- Supervisión y control**

La supervisión y control se extenderá a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos.





Será responsabilidad de la Dirección del Centro de dichas tareas de supervisión y control, no obstante, podrá delegar esta tarea entre el personal a su cargo, comunicándose previamente al adjudicatario.

### **8.3.- Responsable técnico de la empresa**

En el momento de la formalización del contrato, el representante legal de la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito al Director de los Trabajos, al Director del Centro y al Área de Contratación de la AMAS, el nombre y apellidos del Responsable Técnico de la empresa adjudicataria designado a tal efecto, correo electrónico y de teléfono móvil.

El Responsable Técnico de la empresa, o persona/s en quien delegue, deberá estar localizable en un teléfono móvil en horario de 8 de la mañana a 21 horas, los 365 días del año, a efectos de la coordinación y seguimiento de la ejecución del contrato y solventar las posibles incidencias que puedan surgir, siendo dicho responsable el único interlocutor con el personal que preste el servicio (en ningún caso deberá coincidir con el responsable de cocina al que se refiere la Cláusula Sexta).

El Responsable Técnico de la empresa adjudicataria, designado a tal efecto y el Director del Centro se reunirán mensualmente con carácter previo a la conformidad mensual de los trabajos realizados, para analizar las incidencias y proponer las correcciones y/o las mejoras oportunas, levantándose Acta de dichas reuniones.

La empresa adjudicataria deberá informar por escrito, tanto al Director de los Trabajos como a la Dirección del Centro, de cualquier incidencia que surja en el transcurso de la prestación del servicio, en un plazo no superior a 24 horas.

Tanto el Director de los Trabajos como el Director del Centro, podrán dar instrucciones al Responsable Técnico de la empresa adjudicataria designado 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.

### **8.4.- Jefe de cocina**

El Jefe de Cocina diariamente y a la hora del almuerzo, visitará todos y cada uno de los comedores y testará el grado de satisfacción de los usuarios a los efectos de poder subsanar las deficiencias detectadas.

El Jefe de Cocina designado por la empresa adjudicataria podrá ser requerido en cualquier momento por el Director del Centro o persona en quien delegue para informarle sobre las posibles quejas existentes entre los usuarios y sugerencias de mejora del servicio. Este está obligado a asistir a las reuniones de trabajo a las que sea convocado por el Director de los trabajos para informar, bien en reuniones periódicas, bien puntualmente, de la marcha de los trabajos, así como a presentar los informes que le sean solicitados sobre las tareas encomendadas.





### **8.5.- Inspecciones**

La AMAS podrá realizar, bien con sus equipos de profesionales o bien a través de empresas especializadas, cuando lo estime oportuno y sin necesidad de previo aviso, la supervisión, inspección y comprobación del cumplimiento de la normativa en materia de higiene, manipulación y calidad alimentaria, así como de la verificación del cumplimiento de las condiciones exigidas en el presente pliego y sus anexos y, en general, del funcionamiento del servicio.

Se podrán requerir, en todo momento, las auditorias y determinaciones analíticas que se estimen necesarias tanto a la propia empresa adjudicataria, como a sus proveedores. Todo ello para garantizar la idoneidad sanitaria, alimenticia y técnica de cualquier producto del ANEXO I.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar al responsable o responsables de la supervisión y control cuanta documentación le requieran en el ejercicio de sus funciones, y facilitar el acceso a las dependencias, equipos y productos que deseen examinar.

El responsable de supervisión y control podrá:

- Rechazar partidas de víveres pendientes de recibir o que se acaben de recibir.
- Rechazar alimentos o bebidas ya almacenadas.
- Rechazar alimentos o bebidas en preparación.
- Rechazar alimentos ya elaborados.
- Negarse a admitir materias primas y productos servidos por proveedores cuya actuación no haya sido satisfactoria.

Se podrá comprobar e inspeccionar en todo momento que el adjudicatario cumple la legislación vigente en materia de higiene, manipulación y calidad alimentaria. Así mismo, podrá inspeccionar cuando lo considere oportuno, y sin necesidad de previo aviso, los almacenes de víveres, el funcionamiento del servicio y las instalaciones del mismo.

Con carácter ordinario la AMAS llevará a cabo una auditoría-inspección de la cocina y oficios de planta del propio Centro con la periodicidad que estime oportuna, así como de las cocinas de apoyo o cocina central línea fría de la empresa adjudicataria en el caso de que sean utilizadas, a fin de constatar el cumplimiento de las características y calidades de las materias primas, así como los correctos procedimientos de elaboración y cumplimiento de las dieta y los menús.

Con carácter extraordinario se podrán requerir, en todo momento, las auditorías y determinaciones analíticas que se estimen necesarias a sus proveedores. Todo ello, para garantizar la idoneidad sanitaria, alimenticia y técnica de cualquier producto del ANEXO I.





## Comunidad de Madrid

El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la AMAS en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del Centro, en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

El contratista debe aceptar que pueda ser evaluado por los servicios técnicos de la Agencia Madrileña de Atención Social que determine el Director de los Trabajos, en cuanto a la calidad de su trabajo y su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos en este pliego. En esta evaluación se tendrán en cuenta los aspectos de capacidad de respuesta, plazos de entrega y cumplimiento de los mismos. Se valorará positivamente la flexibilidad ante los cambios o encargos de última hora, en particular en lo que se refiere al cumplimiento de los plazos. También se evaluará su calidad operativa en función del conocimiento y experiencia de los aspectos que afectan a los servicios prestados por el Agencia Madrileña de Atención Social, así como la imagen y experiencias relacionadas con el sector y la mejora en la aportación de conocimientos en la prestación del servicio, en comparación con la oferta del mercado.

La elaboración y publicación de estudios o cualquier otro trabajo que el adjudicatario desee llevar a cabo utilizando información obtenida como consecuencia de la prestación del servicio, necesitará la previa autorización de la AMAS.

La empresa adjudicataria deberá cumplimentar y conservar los registros marcados en los protocolos elaborados:

- Fichas técnicas de los productos utilizados, que deberán permanecer adecuadamente archivadas.
- Registro de incidencias y medidas correctivas.

Madrid, 31 de mayo de 2018.

EL CONTRATISTA

EL COORDINADOR MEDICO  
ASISTENCIAL DE LA AGENCIA  
MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

Fdo.:

Fdo.: Primitivo Ramos Cordero





Agencia Madrileña de Atención Social  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

## ANEXOS I, II, Y III

PARA TENER ACCESO AL CONTENIDO DE ESTOS ANEXOS DEBERÁ SOLICITARLO A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO DEL ÁREA DE CONTRATACIÓN DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL [contratacionamas@madrid.org](mailto:contratacionamas@madrid.org)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **101804381635330322503**



## **ANEXO IV**

### **FRECUENCIAS LIMPIEZAS EN ESPACIOS DE COCINA**

#### **ZONA DE COCINADO**

Vaciado y limpieza de cubos de basura.		2D							
Barrido y fregado del pavimento y desagües.	DU								
Limpieza de puertas y sus componentes tableros de anuncios, relojes, teléfonos, etc.				S					
Limpieza y desinfección de los teléfonos.		D							
Ventanas: cristales, aluminio, poyetes, etc. y persianas interiores y exteriores.				S					
Fregado de paredes alicatadas y limpieza de puntos de luz, extintores, mangueras contraincendios, etc.				S					
Limpieza interior y exterior de la campana(a realizar en turno de tarde).							T		
Limpieza de techos, puntos de megafonía, rejillas, puntos de elementos contraincendios, mamparas, etc.								ST	





## ZONA DE LAVADO

Vaciado y limpieza de cubos de basura.	DU								
Barrido y fregado del pavimento y desagües.	DU								
Limpieza de puerta y sus componentes.			D						
Fregado de paredes alicatadas y limpieza de puntos de luz, extintores, mangueras contraincendios, etc.			D						
Limpieza de techos, puntos de megafonía, rejillas, puntos de elementos contraincendios, mamparas, etc.									ST

## CUARTO FRÍO

Vaciado y limpieza de cubos de basura.			D						
Barrido y fregado del pavimento.	DU								
Limpieza de puerta y sus componentes.			D						
Timbre exterior.			D						
Timbre interior.					S				







Fregado de paredes alicatadas y limpieza de puntos de luz, extintores, mangueras contraincendios, etc.					S				
Limpieza de techos, puntos de megafonía, rejillas, puntos de elementos contraincendios, mamparas, etc.									ST

### ALMACENES DE VÍVERES Y ALIMENTOS Y CÁMARAS FRIGORÍFICAS

Barrido y fregado del pavimento.			D						
Limpieza de puerta y sus componentes.					S				
Limpieza de estantes.					S				
Fregado de paredes alicatadas y limpieza de puntos de luz, extintores, mangueras contraincendios, etc.					S				
Limpieza de techos, puntos de megafonía, rejillas, puntos de elementos contraincendios, mamparas, etc.									ST

**La frecuencia de la limpieza será la siguiente:** **DU.-** Después de cada uso. Se hace hincapié en que se realice la limpieza cuando el servicio haya terminado. **2D.-** 2 Veces al día **D.-** Diaria **DA.-** Días alternos **S.-** Semanal **Q.-** Quincenal **M.-** Mensual **T.-** Trimestral **ST.-** Semestral



## ANEXO V

### Locales e instalaciones de la dependencia de cocina.

1 Zona de cocinado:

78,23 m<sup>2</sup>



1 Zona de lavado:

51,88 m<sup>2</sup>

1 Cuarto frío:

30,61 m<sup>2</sup>

1 Almacenes de víveres y alimentos y cámaras frigoríficas:

62,88 m<sup>2</sup>

1 Almacén de basuras:

9,42 m<sup>2</sup>

## **Inventario del equipamiento de cocina.**

### **CÁMARAS**

01-02-03-04-05-06 RECINTO DE CAMARAS ALARSA HOSTELERA

ANTECÁMARA

CÁMARA DE CONGELADOS

CÁMARA DE CONSERVACION

CÁMARA DE CONSERVACIÓN

CÁMARA DE CONSERVACIÓN

7 (07) ESTANTERIA POLIETILENO Y ALUMINIO KIT 101 EDESA

5 (08) ESTANTERIA POLIETILENO Y ALUMINIO KIT 95 EDESA

### **COCINA**

1 (10) MESA DE TRABAJO EN "L" CON 4 SENOS, HUECO

DESBARASADO, CAJONERA, FRIO Y REB.PARA PELADORA ALARSA  
HOSTELERA

4 (13) MUEBLE BAJO MB9-05 FAGOR

2 (14) MUEBLE BAJO MB9-10 FAGOR

4 (15) ELEMENTO NEUTRO EN9-05 FAGOR

1 (16) ELEMENTO NEUTRO EN9-10 FAGOR

1 (17) FRY-TOP A GAS CROMO FTG/C9-10 L+R FAGOR

1 (18) FREIDORA A GAS FG9-10 FAGOR

2 (19) COCINA A GAS CG9-61 H FAGOR





## Comunidad de Madrid

2 (20) MARMITA A GAS MG9-15 FAGOR

1 (21) MUEBLE DE ENTREGA CON FRIO, CALOR Y CHAFLAN ALARSA HOSTELERA

1 (22) HORNO MIXTO A GAS CON GENERADOR, HGV-20/21 EVOLUTI FAGOR

1 (23) CARRO CALIENTE CCB-40 EDESA

1 (24) REJILLA DE SUELO ALARSA HOSTELERA

1 (25) REJILLA DE SUELO CON DESCARGA RAPIDA ALARSA HOSTELERA

1 (27) REJILLA DE SUELO ALARSA HOSTELERA

### LAVADO DE VAJILLA

1 (28) REJILLA DE SUELO ALARSA HOSTELERA

1 (29) REJILLA DE SUELO ALARSA HOSTELERA

1 (30) MESA DE ENTRADA A LAVAVAJILLAS CON SENO Y HUECO DE  
DESBARASADO ALARSA HOSTELERA

1 (31) GRIFO DUCHA SOBREMESA DOS AGUAS

1 (32) LAVAVAJILLAS DE ARRASTRE FI-200 IZDO. FAGOR

1 (33) TUNEL DE SECADO TS FAGOR

1 (34) MESA DE SALIDA ALARSA HOSTELERA

1 (35) MUEBLE FREGADERO DE OLLAS CON DOS SENOS Y DESBARASADO  
CON

PUERTA ALARSA HOSTELERA

1 (36) CAMPANA MURAL COMPLET (CON PLENUM INCORPORADO) ALARSA  
HOSTELERA

1 (37) FREGADERO VERTEDERO FV-66 EDESA





ANEXO VI



Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	Instrucción
Órgano:	Gerente
Número:	SRBS – GO – 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 1 de 9

**INSTRUCCIÓN** del Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social,  
por la que aprueba el procedimiento denominado:

**“Normas Generales para la hidratación y para el aseguramiento de niveles mínimos de ingesta de determinados productos alimenticios en residentes en Centros de Atención a Personas Mayores y en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual (versión 1.0)”**

La presente Instrucción se dicta de acuerdo con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su artículo 21.1 establece que “los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante instrucciones y órdenes de servicio”.

Esta Instrucción, dentro de su ámbito de aplicación, es de obligado cumplimiento, y de aplicación en todos los Centros adscritos al Servicio Regional de Bienestar Social y todas las Unidades Administrativas dependientes del mismo.

**1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

El Servicio Regional de Bienestar Social (S.R.B.S.), es un Organismo autónomo de carácter Administrativo, creado con personalidad jurídica propia, conforme a lo establecido en la Ley 1/1984, de 19 de enero, reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.

El SRBS viene regulando mediante instrucciones centralizadas diversas actividades que por su Dirección se consideran necesarias de estandarizar, asegurando que un conjunto de procesos se realicen de forma uniforme y controlada.

Entre los numerosos Centros de atención a personas mayores y a personas con discapacidad intelectual, varios de ellos proporcionan alimentación a residentes en régimen de dieta completa.

En este sentido, el Protocolo de Atención a la Alimentación en Residencias, declarado de utilidad obligatoria por Circular Nº 1/2008 del Gerente del S.R.B.S., de fecha 10 de febrero de 2008, establece unas primeras bases para la atención alimentaria.

No obstante lo anterior, se hace necesario impartir determinadas pautas adicionales que complementen regulaciones anteriores y garanticen en mayor medida de una manera uniforme, horizontal y más completa determinados aspectos cualitativos y cuantitativos referidos a los contenidos alimentarios; algunas de estas pautas se disponen mediante la presente instrucción, que se hace extensiva a la totalidad de Centros







Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	Instrucción
Órgano:	Gerente
Número:	SRBS - GO - 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 2 de 9

donde se realiza manutención completa de residentes.

En particular, y **en relación con la ingesta de líquidos**, las personas mayores y determinados colectivos especiales, necesitan un aporte de líquidos suficiente que garantice las funciones básicas del organismo.

Sabemos que el agua corporal va disminuyendo a medida que aumenta la edad, y que las necesidades de líquidos son variables para cada persona, en función de la actividad física, condiciones ambientales, tipo de dieta, problemas de salud, etc. El agua ha de considerarse un nutriente más, esencial para el organismo humano.

Las personas mayores, y algunas personas con discapacidad intelectual, tienen disminuida la percepción de sed y se sacian antes, por lo cual, es necesario en ocasiones reforzar la ingesta de líquidos pese a la falta de apetencia hacia los mismos.

Todo ello hace que las personas mayores y las personas con discapacidad sean especialmente susceptibles y vulnerables frente al déficit de líquidos, especialmente en determinadas etapas estivales en las que además de los factores reseñados, se añaden otros como el aumento de la temperatura ambiental, pérdidas de líquidos por mayor evaporación, transpiración, sudoración, etc.

La ingesta de líquidos y de agua en particular no sólo debe adquirir protagonismo en estos períodos, sino que debe tenerlo a lo largo de todo el año. Ahora bien, no es menos cierto que en estas etapas debemos establecer de forma adicional actuaciones que sensibilicen a las personas mayores frente a estos efectos para conseguir el nivel de hidratación adecuado.

En cuanto a la **adecuada y equilibrada ingesta de determinados grupos de alimentos**, de acuerdo con el objetivo de calidad en la atención a nuestros residentes, y dada la necesidad de uniformizar determinados aspectos de la actividad asistencial de los Centros del SRBS, conjuntamente con la especial condición de los colectivos atendidos en nuestros Centros, se hace necesario la estandarización y el aseguramiento de determinados aportes promedio a los residentes, en cuanto a nutrientes y vitaminas, para cada uno de los citados grupos alimenticios.

En definitiva, el Servicio Regional de Bienestar Social, como ente gestor de Residencias de Mayores, Centros de Día y Centros de Personas con Discapacidad Intelectual, consciente de esta necesidad, mediante el presente procedimiento establece unas recomendaciones e instrucciones normalizadas para todos los Centros, que se irán ampliando en el futuro, que garanticen el mejor grado de hidratación posible así como los adecuados niveles de aporte vitamínico y nutricional para los usuarios residentes con manutención a cargo de los Centros de este Organismo Autónomo. Para ello ha elaborado las siguientes recomendaciones e instrucciones.

Estas recomendaciones e instrucciones se refieren a alimentos y líquidos suministrados por los Centros a los residentes para su manutención. No son aplicables a los artículos dispensados en las Cafeterías de atención a público general existentes en algunos de los Centros, que se regirán por la normativa de carácter general aplicable a estos establecimientos.





**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE FAMILIA  
Y ASUNTOS SOCIALES

Organismo Autónomo

**SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL**

Autor:	Instrucción
Órgano:	Gerente
Número:	SRBS - GO - 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 3 de 9

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Residentes de Residencias de Mayores y Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual. Atención alimentaria a residentes.

**3. RESPONSABILIDAD.** Los Directores de los Centros son los responsables de asegurar la aplicación práctica de lo dispuesto en el presente procedimiento.

**4. EXCEPCIÓN A LO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE INSTRUCCIÓN**

Se podrá excepcionar o modificar lo establecido en la presente instrucción en su apartado 8), para un residente en particular, por prescripción médica cuando así lo aconsejen o lo requieran sus condiciones de salud.

**5. RECOMENDACIONES REFERIDAS A HIDRATACIÓN DE RESIDENTES**

- Estas recomendaciones podrán alterarse para residentes individuales por criterio médico.
- La ingesta diaria de líquidos se efectuará gradualmente a lo largo de toda la jornada, con mayor énfasis en la mañana y en la primera mitad de la tarde, para evitar los despertares y la incontinencia nocturna. Si el residente despierta en el transcurso de la noche, especialmente en época estival, el personal instará a la ingesta adicional de un vaso de líquido.
- En el caso de residentes donde sea conveniente la movilización intestinal, y que tengan buena tolerancia a la ingesta de líquidos en esa franja horaria, se recomendará que parte (aproximadamente 300-400 ml) de la ingestión mínima diaria de líquidos se realice en ayunas, tras levantarse, siempre de forma gradual y en un intervalo de tiempo aproximado de entre 10 y 20 minutos, a efectos de mejorar dicha movilidad.
- En cada una de las ingestas diarias (desayuno, comida, merienda, cena) se debe tomar al menos un vaso de líquidos para favorecer la ingestión de sólidos. Se recomendará no beber inmediatamente antes de la ingesta, así como no sobrepasar 2-3 vasos durante la comida, pues provoca sensación de llenado y saciedad, que puede contribuir a reducir por este motivo la ingesta necesaria de otros nutrientes y conllevar déficit del aporte calórico y nutricional necesario.
- Durante los períodos existentes entre las ingestas de alimentos, se recomienda tomar de 4 a 6 vasos de líquidos de forma fraccionada.
- Los líquidos para hidratación se deben tomar a una temperatura agradable para el residente. Se considera temperatura agradable en época estival aquella que se sitúa entre 12 y 14° C. Se deben evitar temperaturas más frías, pues pudieran, bien resultar irritantes, bien provocar espasmos esofágicos o laríngeos, u otro tipo de molestias, especialmente en residentes sometidos a determinadas medicaciones.
- Se recomienda el aumento de la ingesta líquida en las cantidades que se especifican en los siguientes supuestos:





Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	Instrucción
Órgano:	Gerente
Número:	SRBS – CO – 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 4 de 9

- i) Aumentos de Temperatura Ambiental y Corporal: incrementar la ingesta líquida diaria 250-300 ml. diarios por cada grado de temperatura corporal por encima de los 37° C.
- ii) Problemas Digestivos (vómitos o diarreas): incrementar la ingesta líquida diaria en 500-600 ml al día.
- iii) Problemas de salud que se acompañen de respiración acelerada: incrementar la ingesta líquida diaria en 500-600 ml. al día.

#### 6. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS PARA FUNCIONES DE HIDRATACIÓN

- a) Los líquidos utilizables con carácter general en los Centros del SRBS para funciones de hidratación evitarán en lo posible estar gasificados, y serán (de acuerdo con la denominación aprobada por la normativa vigente):
  - i. Agua de la red de abastecimiento público.
  - ii. Aguas comerciales envasadas de mineralización débil. Tan sólo se utilizarán aguas minerales, de mineralización no débil, en aquellos usuarios que lo precisen por prescripción médica, debido a que el agua muy rica en minerales puede producir desequilibrios electrolíticos que pueden generar disfunciones orgánicas.
  - iii. Refrescos o bebidas refrescantes: se evitarán especialmente los que aporten alto contenido en azúcares simples o refinados, muy especialmente en diabéticos; adicionalmente:
    - 1. A los efectos puramente de hidratación, podrán utilizarse en cualquiera de sus categorías (provenientes de extractos o concentrados, de zumos de frutas o aromatizadas), preferiblemente no gasificadas.
    - 2. Las bebidas refrescantes que se utilicen serán productos homologados y cumplirán con la normativa vigente.
    - 3. Su utilización se efectuará con fines exclusivos de hidratación y no como componentes de las dietas alimentarias. A estos efectos, igualmente se admitirán refrescos deshidratados y posteriormente reconstituidos.
  - iv. No se utilizarán, a efectos exclusivos de hidratación zumos, sino que éstos se administrarán como parte de la dieta en cualquiera de las ingestas diarias obligatorias conforme a lo establecido en el Anexo II de este procedimiento ("Cantidades mínimas de determinados alimentos concretos que se garantizarán en las dietas de Residentes").
  - v. No obstante lo establecido en el apartado anterior, también podrán administrarse zumos adicionales por prescripción médica, que no contendrán azúcares añadidos en fabricación.
- b) Las bebidas dispensadas serán preferiblemente sin gas para evitar molestias y anomalías intestinales, salvo en casos excepcionales en los que así se prescriba por el facultativo para







**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE FAMILIA  
Y ASUNTOS SOCIALES

**Organismo Autónomo**

**SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL**

Acto:	<b>Instrucción</b>
Órgano:	<b>Gerente</b>
Número:	<b>SRBS GO - 2 / 2009</b>
Fecha:	<b>10 de julio de 2009</b>

Página 5 de 9

favorecer la digestión.

- c) En el cómputo de ingesta de líquidos, se contabilizarán otros alimentos que compongan la dieta del usuario, como leche, zumos, infusiones, tisanas, caldos, sopas o gelatinas. Se tendrá en cuenta por el personal del Centro, a los efectos de cómputo de hidratación, el porcentaje de agua de dichos productos.
- d) A los líquidos de hidratación ordinaria, se les podrán añadir productos alimentarios homologados por la Junta Central de Compras o de venta en establecimientos autorizados, de forma que dichos líquidos resulten más atractivos de ingerir y más agradables al paladar de los usuarios, con fines puramente hidratantes.
- e) Ante problemas de deglución se estará a lo dispuesto por el facultativo del Centro.

#### **7. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS REFERIDA A LAS CANTIDADES MÍNIMAS A SUMINISTRAR A RESIDENTES DE CADA UNO DE LOS GRUPOS ALIMENTARIOS.**

Se implementarán por las Direcciones de los Centros los mecanismos organizativos necesarios que permitan asegurar el suministro y la ingesta a los residentes de los mismos, de las cantidades que se indican, en promedio diario en base quincenal, en los Anexos I y II de esta Instrucción.

#### **8. DEROGACIONES**

Esta instrucción deja sin efecto las Instrucciones anteriores sobre la misma materia que se opongan a lo establecido en la presente instrucción.

#### **9. EFECTOS**

La presente Instrucción tiene efectos del día 15 de julio de 2009

#### **10. ANEXOS**

"ANEXO I: Cantidades mínimas de grupos de alimentos que se garantizarán en las dietas para usuarios de los Centros Residenciales del S.R.B.S. (versión 1.0)"

"ANEXO II: Cantidades mínimas de determinados alimentos concretos que se garantizarán en las dietas de residentes (versión 1.0)"

"ANEXO III: Métodos de distribución de bebidas de hidratación y zumos a residentes"

#### **11. NORMATIVA RELACIONADA**

- a. Protocolo de Atención a la Alimentación en Residencias para Personas Mayores del S.R.B.S.



**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE FAMILIA  
Y ASUNTOS SOCIALES

**Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL**

Acto:	<b>Instrucción</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>SRBS - GO - 2 / 2009</b>
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 6 de 9

- b. Real Decreto 1518/2007, de 18 de noviembre
- c. Real Decreto 1050/2003, de 1 de agosto
- d. Real Decreto 2197/2004, de 25 de noviembre
- e. Real Decreto 2027/1997, de 26 de diciembre
- f. Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre
- g. Real Decreto 15/1992, de 17 de enero
- h. Directiva de la Comisión Europea 2002/67/CE

## 12. GLOSARIO

**Vaso.** - A los efectos de lo establecido en el presente procedimiento, se entenderá que un vaso equivale a 200 ml. de líquido

**Zumo.** - Exclusivamente según definición del Real Decreto 1050/2003, de 1 de agosto, BOE. Núm. 184, de 2 de agosto

## 13. SUGERENCIAS PARA CORRECCIONES Y MODIFICACIONES

Las sugerencias para correcciones y modificaciones futuras del contenido del presente procedimiento deberán dirigirse al Coordinador Médico-Asistencial, o a los Coordinadores de Residencias y Centros de Día, o de Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual y Comedores Sociales, para su posterior evaluación, tratamiento y decisión.

El Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social

Fdo: Américo Puente Berenguer












Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	<b>Instrucción</b>
Órgano:	Gerente
Número:	<b>SRBS - GO - 2 / 2009</b>
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 7 de 9

**ANEXO I: Cantidades mínimas de grupos de alimentos que se garantizarán en las dietas de Residentes**

GRUPOS DE ALIMENTOS	EQUIVALENCIAS	Nº RACIONES DIARIAS EN PROMEDIO QUINCENAL POBLACIÓN GENERAL (Centros de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual)	Nº RACIONES DIARIAS EN PROMEDIO QUINCENAL EN PERSONAS MAYORES (RESIDENCIAS)
<b>GRUPO 1</b>  <b>LECHE DERIVADOS</b>	200 CC leche = 1 ración 2 yogures = 1 ración 40 g queso curado = 1 ración	3	3-4
<b>GRUPO 2</b>  <b>CARNES PESCADOS HUEVOS</b>	100 g carne magra = 1 ración 125 g pescado = 1 ración 2 huevos = 1 ración	2	2-3
<b>GRUPO 3</b>  <b>CEREALES LEGUMBRES TUBERCULOS</b>	80 g de pan = 1 ración 70 g legumbres = 1 ración 1 patata mediana = 1 ración	6	6-8
<b>GRUPO 4</b>  <b>FRUTAS HORTALIZAS VERDURAS</b>	2 piezas de fruta = 1 ración 300 g verdura limpia = 1 ración	3-4 2-3	2-4
<b>GRUPO 5</b>  <b>GRASAS ACEITES</b>	1 cucharada mantequilla = 1 ración 2 cucharadas de aceite = 1 ración 2 cucharadas mayonesa = 1 ración	2	2
<b>GRUPO 6</b>  <b>DULCES AZÚCAR</b>	2 cucharadas azúcar = 1 ración 125 g pastiles = 1 ración	1	1
<b>LIQUIDOS</b>  <b>AGUA INFUSIONES ZUMO</b>	1 vaso de 200 cc agua = 1 ración	8	10







Organismo Autónomo  
SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	<b>Instrucción</b>
Órgano:	Gerente
Número:	SRDS – GO - 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 8 de 9

**ANEXO II: Cantidades mínimas de determinados alimentos concretos que se garantizarán en las dietas de Residentes (versión 1.0)**

**Zumos:** Se asegurará una ingesta de zumos al residente que cumpla con las siguientes características (aportes medios diarios en base a cálculo quincenal):

1. Ración media diaria de zumos, en promedio: al menos 200 ml/día
2. Tipo de zumos admitidos:
  - a. Naturales, exprimidos directamente de frutas naturales en el Centro. Al menos, este tipo de zumos se utilizarán cuatro días en la quincena. Adicionalmente, siempre que se prescriba así por el facultativo del Centro.
  - b. A excepción de los cuatro días por quincena referidos, en el resto se autoriza el uso de **zumos** de frutas comerciales siempre que cumplan con las siguientes características:
    - i. Origen: zumos naturales o concentrados de zumo
    - ii. Azúcar añadido por el fabricante: NO
    - iii. Resto de características: Según RD 1050/2003, de 1 de agosto, BOE. Núm. 184, de 2 de agosto.





**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE FAMILIA  
Y ASUNTOS SOCIALES

Organismo Autónomo

SERVICIO REGIONAL DE BIENESTAR SOCIAL

Acto:	<b>Instrucción</b>
Órgano:	Gerente
Número:	SRBS – GO - 2 / 2009
Fecha:	10 de julio de 2009

Página 9 de 9

**"ANEXO III: Métodos de distribución de bebidas de hidratación y zumos a residentes"**

**Aqua:**

- **Abastecimiento Público:**
  - Se administrará en las ingestas programadas mediante vasos y jarras ordinarios; o bien mediante botellas específicas para tal fin.
  - En ingestas voluntarias, mediante los mismos procedimientos o mediante fuentes industriales de uso colectivo, botellas de uso colectivo, o mediante grifos especiales, adosados a dispositivos de dispensación refrigerados o no.
- **Envasadas:** en envase de plástico o de cristal bien sea de uso individual o para uso colectivo.

**Refrescos:**

- Botella o Brick individual
- Botellas o jarras con tapa-cierre hermético, o bricks colectivos,

**Zumos:**

- **Naturales:**
  - Jarras dotadas de tapa hermética preferiblemente o, alternativamente cuando no sea posible, cubiertas mediante film o película alimentaria
  - Alternativamente para suministros individuales, vasos cubiertos mediante film o película alimentaria
- **Comerciales:**
  - Botella o Brick individual
  - Botellas, bricks colectivos o jarras con tapa-cierre hermético o alternativamente, cuando no sea posible, tapadas mediante film o película alimentaria




## ANEXO VII

D. Pablo Alcalá Tomás, en su calidad de representante legal de la empresa Aramark Servicios de Catering S.L.U., CERTIFICA que en la actualidad los trabajadores que se encuentran prestando sus servicios en la ejecución del contrato "Servicio Integral de restauración en la Residencia de Mayores Adolfo Suarez adscrita a la Agencia Madrileña de Atención Social", están incluidos en la siguiente relación con las condiciones laborales que se especifican a continuación:

RAZÓN SOCIAL		ARAMARK SERVICIOS DE CATERING S.L.U.								
CENTRO DE TRABAJO:		RESIDENCIA ADOLFO SUAREZ								
RELACION DE TRABAJADORES										
CONVENIO COLECTIVO APLICABLE	CATEGORIA	TIPO DE CONTRATO	CLAVE DE MODALIDAD DE TIPO DE CONTRATO	% JORNADA	FECHA DE ANTIGÜEDAD	VENCIMIENTO DEL CONTRATO	SALARIO BRUTO ANUAL	IMPORTE BRUTO ANUAL COMPLETO (U/P/L)	% BONIFICACIÓN SEGURIDAD SOCIAL	OBSERVACIONES (*)
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUX.SERV.LIMPIEZA	OBRA O SERVICIO TIEMPO PARCIAL	501	87,5	01/12/2016		11.422,92			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUXIL.COLECTIVIDADES	INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	200	87,4	22/04/2015		11.646,92			
CONV. COLECTIV. ESTATAL MADRID	COCINERO	INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	100	100	07/01/2015		16.608,70			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	COCINERO	INDEFINIDO TIEMPO COMPLETO	100	100	24/03/2010		17.782,64	3.336,52		* se le cambió el convenio a Colectividades
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUX.SERV.LIMPIEZA	INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	200	75	29/12/2014		10.122,04			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	JEFE DE COCINA	INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	200	57,5	01/12/2014		10.483,52			IT
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUXIL.COLECTIVIDADES	INDEFINIDO TIEMPO PARCIAL	200	93,75	24/07/2015		12.169,40			
CONV. COLECTIV. ESTATAL MADRID	AUX.SERV.LIMPIEZA	OBRA O SERVICIO TIEMPO PARCIAL	501	85	01/05/2017		13.733,06			
CONV. COLECTIV. ESTATAL MADRID	JEFE DE COCINA	OBRA O SERVICIO TIEMPO COMPLETO	401	100	01/10/2017		17.044,14			
CONV. COLECTIV. ESTATAL MADRID	COCINERO	OBRA O SERVICIO TIEMPO COMPLETO	401	100	01/10/2017		16.608,70			
CONV. COLECTIV. ESTATAL MADRID	JEFE DE COCINA	INTERINDIAD TIEMPO PARCIAL	510	57,5	22/11/2017		10.813,50			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUX.SERV.LIMPIEZA	OBRA O SERVICIO TIEMPO PARCIAL	501	70	10/02/2018		9.332,86			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUXIL.COLECTIVIDADES	INTERINDIAD TIEMPO PARCIAL	510	87,5	05/04/2018		11.422,92			
CONV. RESIDENCIA PRIV. MADRID	AUX.SERV.LIMPIEZA	OBRA O SERVICIO TIEMPO PARCIAL	501	87,5	13/04/2018		11.422,92			

(\*) Especificar todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación  
 Lo que se hace constar a los efectos legales oportunos.  
 En Madrid, a 6 de junio de 2018  
 Fdo. Pablo Alcalá Tomás

  
**Servicios de Catering S.L.U.**  
 B-60.380.728  
 Aribau, 200, 210, 211 Planta 1  
 E-08036 BARCELONA  
 Tel. 93 240 21 41

Rte legal

comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) la autenticidad de este documento de verificación: 1018043816335330322503