



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO “MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN OFRECIDO EN LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES DURANTE 2024-2027”

Cláusula 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión de un servicio orientado a la mejora continua del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid, a través de la mejora tanto de la seguridad alimentaria y la calidad nutricional del mismo, como de la satisfacción manifestada por las personas residentes.

El servicio debe prestarse con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y demás normativa legal de aplicación relativa a esta contratación, de los que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Cláusula 2. CONTENIDO Y ALCANCE DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales pretende mejorar la calidad del servicio de restauración ofrecido en las residencias de personas mayores de la Comunidad de Madrid (en lo sucesivo, “los centros”), a través de la mejora tanto de la seguridad alimentaria y la calidad nutricional del mismo, como de la satisfacción manifestada por las personas residentes.

La identificación de los centros puede hacerse a través del portal de Datos Abiertos de la Comunidad de Madrid: https://datos.comunidad.madrid/catalogo/dataset/atencion_social_registro_centros.

Para ello, deben planificarse y realizarse anualmente 1.000 auditorías en los centros mencionados, inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Atención Social de la Comunidad de Madrid, según la planificación aprobada por la persona responsable del contrato.

Los resultados de dichas auditorías deben ser analizados por la empresa adjudicataria, que debe presentarlos a las entidades gestoras, ofreciéndolas la formación suficiente para elaborar los correspondientes planes de acciones correctivas. La empresa adjudicataria debe llevar a cabo el control y la validación de dichos planes, ofreciendo a la persona responsable del contrato la información que permita al órgano de contratación la toma de decisiones a partir de evidencias.

Además, la empresa adjudicataria debe proporcionar al personal técnico del órgano de contratación la formación necesaria en materia de seguridad alimentaria y calidad nutricional que permita interpretar correctamente la información generada en la ejecución del contrato.

2.1 Coordinación

La empresa adjudicataria, con la aprobación de la persona responsable del contrato, debe llevar a cabo, al menos, los siguientes trabajos:

1. Definición de los procesos necesarios para la ejecución del contrato.



2. Definición de los indicadores clave de rendimiento que permitan el seguimiento de la ejecución del contrato y la comparativa entre centros y entre periodos.
3. Definición de los modelos de informe y de comunicación a utilizar para la ejecución del contrato.
4. Adecuación de la plataforma informática a los modelos definidos.
5. Interlocución con la persona responsable del contrato, con el órgano de contratación y con las entidades gestoras.

2.2 Auditorías

Las auditorías comprenderán, al menos, la realización de los siguientes trabajos:

1. Toma de muestras y análisis

El personal técnico de la empresa adjudicataria se desplazará a los centros para realizar la toma de muestras, según el siguiente plan de muestreo:

BLOQUE DE ANÁLISIS	TIPO DE MUESTRA	Nº MUESTRAS
SEGURIDAD ALIMENTARIA	SUPERFICIES	4
	MANOS DE MANIPULADOR	2
	COMIDA PREPARADA	3
	ALÉRGENOS	1
CALIDAD NUTRICIONAL	NUTRICIONAL	2

Los envases y utensilios empleados en la toma de muestras deberán ser estériles y de un solo uso.

Los alimentos a analizar serán seleccionados por el personal técnico de la empresa adjudicataria entre los alimentos de mayor riesgo de contaminación microbiológica.

Las superficies a analizar permitirán valorar las prácticas de higiene y desinfección llevadas a cabo por el personal del centro.

Las muestras del personal manipulador de alimentos se tomarán, preferentemente, de quien se encuentre lavándose las manos en el momento de la recogida, y siempre de la mano seca.

Las muestras deberán identificarse en la parte exterior de los envases correspondientes, y trazadas en el acta de toma de muestras. Esta acta deberá ser firmada por el personal técnico de la empresa adjudicataria y por la persona responsable del centro.

En el laboratorio, se asignará un código a cada muestra, perfectamente trazable con el acta de toma de muestras, que acompañará e identificará cada muestra durante todo el proceso analítico y figurará en el informe de resultados.

Si durante el proceso de recepción en laboratorio se detectase alguna alteración en las muestras o en el transporte de las mismas, deberá procederse a su rechazo, lo que la

persona directora de los trabajos comunicará a la mayor brevedad a la persona responsable del contrato, y deberá procederse a una nueva toma de muestras.

En la toma de muestras, en su transporte hasta el laboratorio, y en su análisis, deberán seguirse las normas UNE correspondientes.

Los análisis a realizar serán, al menos, los siguientes:

TIPO DE ANÁLISIS	TIPO DE MUESTRA	PARÁMETRO
SEGURIDAD ALIMENTARIA	SUPERFICIES	RECUENTO DE AEROBIOS MESÓFILOS
		RECUENTO DE ENTEROBACTERIAS
	MANOS DE PERSONA MANIPULADORA	INVESTIGACIÓN DE ESCHERICHIA COLI
		INVESTIGACIÓN DE STAPHYLOCCUS AUREUS
	COMIDA PREPARADA	RECUENTO DE AEROBIOS MESÓFILOS
		RECUENTO DE ENTEROBACTERIAS
		RECUENTO DE ESCHERICHIA COLI
		RECUENTO DE STAPHYLOCCOCUS COAGULASA POSITIVO
		INVESTIGACIÓN DE SALMONELLA
		INVESTIGACIÓN DE LISTERIA MONOCYTOGENES
	ALÉRGENOS	GLUTEN
		HUEVO
		ALÉRGENO DE LA LECHE
		LACTOSA
CALIDAD NUTRICIONAL	NUTRICIONAL	ENERGÍA
		GRASA BRUTA
		PROTEÍNA BRUTA
		SAL (SODIO)
		FIBRA ALIMENTARIA
		HUMEDAD
		CENIZAS
		HIDRATOS DE CARBONO
AZÚCARES TOTALES		



Al formalizar el contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar la técnica a utilizar para llevar a cabo los análisis, que deberá ser aprobada por la persona responsable del contrato.

2. Auditoría higiénico-sanitaria

Deben auditarse las prácticas higiénico-sanitarias de los centros conforme a la legislación vigente y al análisis de peligros y de puntos críticos de control (APPCC), valorándose:

- El diseño higiénico y el mantenimiento de las instalaciones incluidas en el alcance de los trabajos.
- La verificación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- La comprobación de las condiciones de almacenamiento, tanto a temperatura controlada (refrigeración y congelación), como a temperatura ambiente.
- La comprobación de la eficacia de los planes de prerrequisitos establecidos dentro del manual de APPCC de los centros:
 - control de proveedores: recepción, almacenamiento y transporte
 - procedimientos de conservación y preparación de alimentos
 - plan de gestión de alérgenos
 - plan de mantenimiento y gestión de maquinaria
 - plan de limpieza y desinfección
 - plan de formación
 - plan de gestión de residuos

En caso de detectarse incumplimientos de especial relevancia, a juicio del personal técnico, deberán documentarse mediante la inclusión en el informe de las fotografías ilustrativas de la incidencia de que se trate.

3. Auditoría de calidad nutricional

Debe auditarse la calidad del producto servido en el menú basal, teniendo en cuenta, al menos, lo siguiente:

- La presentación de los productos hasta el momento del servicio
- La conservación de los productos hasta el momento del servicio
- La temperatura de los productos en el momento del servicio
- El control de gramaje de la ración

Debe compararse el resultado de los análisis nutricionales con la ficha técnica de cada plato, facilitada por el centro.

Debe revisarse la adecuación y el equilibrio dietético del menú semanal correspondiente a la fecha en la que se lleva a cabo la auditoría, referidos ambos a las necesidades de nutrientes de las personas residentes.

4. Auditoría de control operacional

Debe auditarse el cumplimiento de los requisitos legales y de los principales aspectos que incidan en la calidad alimentaria, tales como, al menos, los siguientes:

- El cumplimiento de la normativa referida a la prevención de riesgos laborales en el ámbito de las cocinas y comedores.
- El número de personas empleadas en la preparación, elaboración y servicio de las comidas, así como la formación acreditada por aquellas.
- El estado de limpieza y conservación de los equipos e instalaciones, su correcto funcionamiento y la revisión documental del mantenimiento que se realiza, si procede:
 - cámaras frigoríficas
 - extractores de humos
 - zona caliente
 - lavavajillas y fregaderos
 - instalación de gas
 - mobiliario y utensilios del servicio de restauración (mesas, sillas, mantelería, cubertería, etc.)

5. Auditoría de satisfacción de las personas residentes

Debe auditarse el grado de satisfacción de las personas residentes en los centros con el servicio de restauración prestado en los mismos, a través de herramientas como:

- Encuestas de satisfacción.
- Entrevistas estructuradas o semiestructuradas.
- Grupos focales.

En todo caso, las herramientas utilizadas deberán ser debidamente anonimizadas, para preservar la identidad de las personas participantes en las mismas.

Las herramientas utilizadas deben adecuarse a las normas UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos, y UNE-ISO 10004:2019 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición. Y deben ser aprobadas por la persona responsable del contrato con carácter previo a su uso o modificación.

Deben analizarse, al menos, aspectos como:

- La eficacia y la cortesía en la presentación del servicio.
- La adecuación del producto anunciado en el menú con el producto servido.
- La cantidad, calidad y variedad de los productos servidos.
- La valoración del espacio físico en el que se presta el servicio.
- La valoración de la mantelería y el menaje utilizados en el servicio.

El número de encuestas o entrevistas a realizar, o el de participantes en los grupos focales, depende del número de plazas autorizadas en los centros:

- En aquellos cuyo número de plazas autorizadas supere las 150, deben realizarse, al menos, 50 encuestas o entrevistas.

De realizarse un grupo focal, deben participar, al menos, 20 personas residentes.

- En aquellos cuyo número de plazas autorizadas sea igual o inferior a 150, debe realizarse, al menos, un número de encuestas o entrevistas que suponga el 10% del número de plazas autorizadas, redondeado, en su caso, al número entero superior. En estos centros, debe realizarse un número mínimo de 10 encuestas o entrevistas, salvo que el número de plazas autorizadas sea inferior a 10, en cuyo caso debe realizarse un número de encuestas o entrevistas igual al de plazas autorizadas.

De realizarse un grupo focal, debe participar en el mismo, al menos, el mismo número de personas residentes que el de encuestas o entrevistas a realizar.

2.3 Análisis y presentación de los resultados

La empresa adjudicataria debe definir, con la aprobación de la persona responsable del contrato, un modelo de control de las auditorías realizadas, con las métricas necesarias para mantener informado al órgano de contratación, en todo momento, del estado de la ejecución de los trabajos, con el nivel de detalle necesario para permitirle el conocimiento de los mismos y la toma de decisiones basada en evidencias.

Los resultados de las auditorías deben presentarse a las entidades gestoras en sesiones grupales en las que se les proporcione la información y la formación suficiente para elaborar los correspondientes planes de acciones correctivas, sin que, en ningún caso, se facilite a ninguna entidad gestora información correspondiente a un centro no gestionado por la misma. La empresa adjudicataria debe encargarse de convocar a las entidades gestoras y de llevar el control de la asistencia a estas sesiones.

Estas sesiones grupales contarán con un máximo de 20 entidades gestoras, y serán de, al menos, 4 horas de duración, lo que suman 200 horas de información y formación anuales.

La empresa adjudicataria debe presentar al órgano de contratación, mensualmente, un resumen de la información generada durante el mes anterior, basada en los indicadores clave de rendimiento definidos. Además, a instancias de aquel, la empresa adjudicataria debe presentar cuantos informes de seguimiento y evolución le sean requeridos, a través de la persona responsable del contrato.

2.4 Generación de alertas

La empresa adjudicataria debe definir, con la aprobación de la persona responsable del contrato, un procedimiento de comunicación de alertas en caso de detectar resultados no conformes de carácter grave, según los parámetros acordados con la persona responsable del contrato.

2.5 Gestión de los planes de acciones correctivas

La empresa adjudicataria debe solicitar a las entidades gestoras los planes de acciones correctivas que se deriven de los resultados de las auditorías realizadas, así como realizar el seguimiento de su entrega en los plazos determinados por la persona responsable del contrato.



Además, debe validar estos planes y ofrecer al órgano de contratación una valoración acerca de cada uno de ellos, según los parámetros determinados por la persona responsable del contrato.

La implementación de estos planes en cada centro debe ser revisada por la empresa adjudicataria en las siguientes auditorías realizadas, dejando constancia de la misma en el correspondiente informe de resultados.

2.6 Formación

La empresa adjudicataria debe proporcionar, a un mínimo de dos miembros del personal técnico del órgano de contratación, formación de nivel superior en las materias a las que se refiere el objeto de este contrato. Dicha formación debe ser de un mínimo de 150 horas, con independencia de la denominación que se le otorgue (máster, director, experto, especialista, auditor, etc.).

Además, debe proporcionar, a un mínimo de 10 miembros del personal técnico del órgano de contratación, formación básica en las materias a las que se refiere el objeto de este contrato. Dicha formación debe ser de un mínimo de 25 horas, con independencia de la denominación que se le otorgue (experto, especialista, auditor, etc.).

El plan de formación debe ser aprobado por la persona responsable del contrato.

Cláusula 3. METODOLOGÍA

La empresa adjudicataria debe presentar una planificación de las auditorías a realizar, que debe ser aprobada por la persona responsable del contrato. De manera orientativa, se establece una media de 80 auditorías mensuales, si bien ese número puede modificarse en función de necesidades sobrevenidas o por circunstancias que así lo aconsejen, tales como apertura o cierre de centros, incidencias sanitarias, acontecimientos de fuerza mayor o similares.

Un centro puede ser objeto de auditoría más de una vez a lo largo de un año, a juicio de la persona responsable del contrato.

Ordinariamente, las auditorías deben llevarse a cabo en el servicio de comida, si bien pueden realizarse también en los servicios de desayuno o de cena, hasta un máximo de un diez por ciento de las mismas.

Del total de auditorías anuales se reserva un máximo de un cuatro por ciento (40) para realizarlas en situaciones de urgencia o especial necesidad, a determinar por la persona responsable del contrato, quien debe comunicarlo a la persona directora de los trabajos con una antelación mínima de 48 horas. Excepcionalmente, la persona responsable del contrato puede comunicarlo a la persona directora de los trabajos con una antelación mínima de 24 horas, hasta un máximo de un dos por ciento de las auditorías anuales (20).

Cláusula 4. PRESENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria debe facilitar al personal técnico del órgano de contratación el acceso a una plataforma informática en la que aquella deposite los informes de auditoría. Dicha plataforma debe, al menos, generar alertas en caso de resultados no conformes, permitir la comparación entre



las auditorías realizadas a un mismo centro a lo largo del tiempo y entre distintos centros, y permitir la exportación de los informes en formatos pdf, docx y xlsx, o compatibles.

La información referida a cada auditoría debe estar disponible en dicha plataforma en un plazo máximo de diez días desde su realización, salvo causa de fuerza mayor, acreditada por la persona directora de los trabajos y aceptada por la persona responsable del contrato.

A la formalización del contrato, la persona responsable del contrato debe determinar, con el concurso de la persona directora de los trabajos, la configuración y parametrización necesaria para adaptar la plataforma informática al objeto de este contrato, en aspectos como los perfiles de acceso, los flujos de trabajo, la gestión de alertas, los informes y los gráficos, entre otros.

La persona responsable del contrato debe determinar quién puede tener acceso a la plataforma informática, entre el personal técnico del órgano de contratación. El acceso se realizará mediante tecnologías que aseguren la identidad de la persona usuaria (usuario y contraseña, certificado digital, verificación en dos pasos, etc.).

La empresa adjudicataria debe procurar a las personas usuarias la formación necesaria para el uso óptimo de la plataforma informática, así como procurar canales a través de los cuales aquellas puedan plantear dudas de uso y comunicar incidencias.

Cláusula 5. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

El laboratorio donde se lleven a cabo los análisis debe estar acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC, o por otro organismo europeo de acreditación firmante de los acuerdos de reconocimiento mutuo con ENAC, como laboratorio de ensayos en la norma *UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*, incluyendo en el alcance de la certificación los ensayos para el cumplimiento de los criterios microbiológicos de los alimentos.

La empresa adjudicataria debe disponer, por sí misma o por parte del laboratorio, de una persona coordinadora de las tareas a realizar por este, con titulación universitaria y experiencia mínima de tres años en la realización de auditorías de seguridad alimentaria y calidad nutricional similares a las que constituyen el objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria debe disponer de personal técnico capacitado para llevar a cabo las distintas auditorías mencionadas en el alcance del contrato, así como con las instalaciones y equipos técnicos adecuados para la realización de los trabajos requeridos.

La empresa adjudicataria debe asignar a la ejecución de este contrato a una persona directora de los trabajos, con titulación universitaria del sector de actividades sanitarias y veterinarias y asistencia social, formación específica en seguridad alimentaria y experiencia mínima de tres años en la realización de auditorías de seguridad alimentaria y calidad nutricional similares a las que constituyen el objeto de este contrato, así como con experiencia en la dirección de equipos de trabajo. Esta persona debe dirigir, supervisar y coordinar la realización y el desarrollo de los trabajos, así como proponer las líneas de trabajo y actuaciones necesarias a lo largo de la ejecución del contrato, y ejercerá la interlocución con la persona responsable del contrato.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 308, apartado segundo, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, a la extinción de este contrato no podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Cláusula 6. CONTROL DE LOS TRABAJOS

El órgano de contratación debe designar a una persona responsable del contrato competente en la materia, que será la encargada de juzgar la calidad de su ejecución. Si, a su juicio, hubiera alguna parte mal ejecutada, la empresa adjudicataria está obligada a volver a ejecutarla, no dando lugar a un incremento del precio ni a derecho a pedir indemnización de ningún género.

Es competencia de la persona responsable del contrato el control de la ejecución del mismo, en relación con el ritmo y la buena marcha de los trabajos, y, en concreto:

- La aprobación de los trabajos de coordinación (cláusula 2.1).
- La aprobación de la técnica a utilizar para llevar a cabo los análisis (cláusula 2.2.1).
- La aprobación de las herramientas a utilizar para llevar a cabo las auditorías de satisfacción de las personas residentes (cláusula 2.2.5).
- La aprobación del modelo de control de las auditorías realizadas (cláusula 2.2.3).
- La aprobación del procedimiento de comunicación de alertas en caso de detectar resultados no conformes de carácter grave (cláusula 2.2.4).
- La determinación de los plazos de entrega de los planes de acciones correctivas (cláusula 2.2.5).
- La determinación de los parámetros de valoración de los planes de acciones correctivas (cláusula 2.2.5).
- La aprobación del plan de formación (cláusula 2.2.6).
- La aprobación de la planificación de las auditorías (cláusula 3).
- La determinación de las situaciones de urgencia o especial necesidad para la realización de auditorías al margen de la planificación establecida (cláusula 3).
- La determinación de la calidad de los informes presentados (cláusula 4).
- La aceptación de la causa de fuerza mayor que impida que la información referida a cada auditoría esté disponible en la plataforma informática en un plazo máximo de diez días desde su realización (cláusula 4).
- La determinación de la configuración y parametrización necesaria para adaptar la plataforma informática al objeto del contrato (cláusula 4).
- La determinación de quién puede tener acceso a la plataforma informática, entre el personal técnico del órgano de contratación (cláusula 4).
- La determinación de la idoneidad de la persona directora de los trabajos adscrita a la ejecución del contrato (cláusula 5).

Para la comprobación de la buena marcha de los trabajos, la persona responsable del contrato podrá solicitar a la empresa adjudicataria los informes necesarios.

Tras la firma del contrato, en el plazo de cinco días hábiles, la empresa adjudicataria debe presentar, a la persona responsable del contrato, un programa de trabajo que contenga, al menos, la identificación de los recursos que permitan que los trabajos se realicen de forma eficaz y eficiente.



Comunidad
de Madrid

Dirección General
de Evaluación, Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este programa de trabajo debe ser aprobado, por la persona responsable del contrato, en el plazo de tres días hábiles.

A dicha obligación se le atribuye el carácter de obligación contractual esencial, de manera que, en caso de incumplimiento de la misma, se considerará causa de resolución conforme el apartado f) del artículo 211 LCSP.

EL DIRECTOR GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

Firmado digitalmente por: LÓPEZ SANTOS OSCAR
Fecha: 2024.02.27 11:08