

## PLAN GLOBAL DE MEJORA DE COMEDORES ESCOLARES

### LÍNEAS DE ACTUACIÓN

#### 1. REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS QUE CERTIFIQUEN LA CALIDAD GLOBAL DEL SERVICIO

Se parte del objetivo de *calidad global del servicio*, que incluye la dicotomía de **calidad objetiva**, referida a la sanidad y seguridad alimentaria y a las características dietético-nutricionales, y la **calidad subjetiva**, relativa a las características organolépticas y la aceptación de los menús por los comensales.

Para su consecución se establecen dos tipos de controles:

- **Controles sanitarios:** inspecciones periódicas y de carácter estructural incluidas en las competencias de la Consejería de Sanidad, referidas a la verificación del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sanitaria, así como la idoneidad y aplicación de los procedimientos de autocontrol (APPCC) relativos a limpieza e higiene de instalaciones y equipamientos. Al menos incluirán una visita a los centros al inicio de la prestación de cada curso escolar

Con carácter inmediato y hasta la finalización del año 2014 se realizarán visitas a todos los comedores por parte de los servicios sanitarios, en las que se revisarán las condiciones en las que se presta el servicio en lo relativo a estado de los locales y equipamientos, prácticas de higiene, condiciones de los manipuladores y sistemas de autocontrol. Estas visitas se realizarán de acuerdo al calendario establecido junto con la administración educativa.

Los datos del plan de visitas se recopilarán en una base de datos específica.

- **Auditorías externas:** con el objetivo de certificar el cumplimiento de los requisitos dietético-nutricionales y otras obligaciones derivadas del contrato, se contratarán auditorías externas que incluirán, al menos, tres tipos de controles:
  - Control a las cocinas centrales: al menos una vez al año, referidas al cumplimiento de APPCC y al control de proveedores.
  - Control de los menús servidos: mediante la revisión y aceptación de la programación de los menús y las fichas de plato facilitadas por las empresas trimestralmente, en la que se comprueben los requisitos dietético-nutricionales establecidos en el Anexo III y en las directrices del órgano de contratación.
  - Visitas a las cocinas de los centros, en las que se controlará el cumplimiento exhaustivo de las obligaciones contractuales. Serán de tres tipos:
    - ✓ Planificadas: conforme al calendario de visitas programado.
    - ✓ Aleatorias

- ✓ Dirigidas: derivadas de quejas, problemas reportados o seguimiento de algún centro concreto.

Con carácter inmediato y hasta la finalización del año 2014 se llevará a cabo la auditoría de los comedores que integran los lotes de León y Segovia en los que se produjo el incidente alimentario mediante un contrato menor. Se auditarán en 68 centros en los que se comprobarán las condiciones higiénico-sanitarias en la prestación del servicio, así como la calidad dietético-nutricional de los menús.

Se adjunta el contenido de dicha auditoría.

## **2. ADAPTACIONES EN MENÚS PARA TRANSICIÓN A CARACTERÍSTICAS MARCADAS POR NAOS**

El presente contrato recoge los requisitos dietético-nutricionales incluidos en el “Documento de Consenso sobre la alimentación en los centros educativos”, que forma parte de la estrategia NAOS (estrategia para la Nutrición, Actividad física y prevención de la Obesidad), y que ha sido elaborado por el Ministerio de Sanidad y Salud pública, Ministerio de Educación y por la AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición). Se refieren a necesidades nutricionales, guías alimentarias y frecuencia de consumos de alimento, recomendaciones de alimentos y técnicas culinarias, tamaño de las raciones, estructura básica de los menús y menús adaptados.

Se ofrecen así menús saludables que persiguen el doble objetivo de alimentar a futuros adultos sanos así como educar en correctos hábitos que garanticen una alimentación equilibrada y saludable en la población escolar de Castilla y León. Pero precisamente por ello, la aceptación en la población escolar está siendo limitada, al considerarlos menús “demasiado saludables”.

Debido a ello, y en el ánimo de no provocar rechazos sino educación en una alimentación sana, se trata de **conseguir una aceptación plena de los menús mediante una adaptación** a los mismos durante un periodo de transición.

Este objetivo, cuya responsabilidad recae en las empresas, consistirá principalmente en la **revisión de las características de los menús**, en concreto los criterios de mejora en los distintos grupos de alimentos, de manera controlada y aceptada por la administración educativa. Se trata de prestar el servicio buscando el equilibrio entre la aceptación de los alimentos por parte de los alumnos y la educación en correctos hábitos que garanticen una alimentación equilibrada y saludable.

### **3. REALIZACIÓN DE UNA CAMPAÑA PERMANENTE DE INFORMACIÓN**

Las empresas adjudicatarias informarán a los usuarios del servicio sobre las características del menú, tanto en lo referente a su elaboración como a sus características dietético-nutricionales.

Se pondrá especial atención a la difusión del *sistema de catering en línea fría*, mediante campañas informativas dirigidas a los usuarios de comedor y sus familias para que conozcan las principales características y ventajas de esta modalidad.

Todas estas actuaciones se enmarcan dentro de las propuestas de mejora ofrecidas por las empresas en lo referente a actividades lúdico-formativas de estímulo en el consumo de alimentos saludables, así como al desarrollo del sistema de valoración de la aceptación de los menús por parte de sus departamentos dietético-nutricionales.

Las empresas darán cuenta al órgano de contratación de las actividades de promoción realizadas y los resultados de su aplicación.

### **4. COLABORACIÓN CON LAS UNIVERSIDADES DE CASTILLA Y LEÓN**

Se iniciarán actuaciones conjuntas con los departamentos de dietética y nutrición y con los institutos de tecnología de los alimentos de las Universidades públicas de Castilla y León para favorecer una mejora continua de la calidad del servicio de comedor escolar en la comunidad.

Asimismo se implementarán medidas de autoevaluación de los resultados del Plan Global de Comedores Escolares, que contribuyan a su mejora permanente, así como al desarrollo de estrategias dirigidas a recuperar la confianza de las familias en la gestión de los comedores escolares.

### **5. IMPLICACIÓN DE LOS DISTINTOS AGENTES: IMPORTANCIA DE LAS DDPP**

Se consideran fundamentales la Comisiones Provinciales de Comedor Escolar como órgano de control y seguimiento en la ejecución del contrato de gestión de servicio público.

Para ello, se regulará su composición, funcionamiento y funciones mediante Resolución del Director General de Política Educativa Escolar. Como novedad, podrán asistir a las reuniones de la comisión las AMPAs y otras organizaciones del entorno educativo con el objeto de exponer situaciones que ayuden a la mejora del servicio.

## **6. MEJORA DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

La cláusula 7.2.8. del PPT del contrato de gestión de servicio público recoge el sistema de gestión de quejas y sugerencias que los usuarios de comedores escolar pueden presentar a través del teléfono de atención ciudadana 012 o, en soporte papel, en la secretaría de los centros. Además de lo previsto en la citada cláusula se realizará una clasificación de las quejas y se establecerá el escalado en su reporte y resolución, dando mayor implicación a las DDPP en su gestión. Como novedad la DP correspondientes, transcurridos 15 días de la presentación de la queja, se pondrá en contacto con el reclamante para constatar si la situación planteada ha sido aclarada y, en su caso, resuelta satisfactoriamente.

Valladolid, 11 de noviembre de 2014

El Director General de  
Política Educativa Escolar

Fernando Sánchez-Pascuala Neira