

**Fecha: 3/04/2017**

**De: SERVICIOS SOCIALES**

**A: CONTRATACIÓN**

---


**ASUNTO: MODIFICACIÓN INFORME VALORACIÓN TÉCNICA SERVICIO COMIDA A DOMICILIO**

Adjunto se remite Informe valoración técnica modificado Servicio de Comida a Domicilio CON 54/16

Atentamente



  
Fdo.: Victoria Rebollo Sáez  
Jefa de Sección de Servicios Sociales

  
Enterada: Jussara Malvar Lage  
Concejala de Bienestar Social y Mayores

*Recibido 5/4/17*

		UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO (hasta 10 puntos)	Infraestructura y organización del horario en el proceso de almacenamiento de alimentos elaboración y preparación de la comida en la cocina del adjudicatario (hasta 5 puntos)	Cocina central. <b>Sistema FLOSS</b> (fresco, local, orgánico, estacional y sostenible). Abatidores pasantes (enfriamiento rápido). Se envasa en barqueta individual termosellada y desechable.	4	Sistema línea fría. Se elabora en la cocina central, y se realiza el enfriamiento tras el envasado en abatidores pasantes (enfriamiento rápido). Se envasa en barquetas individuales, termoselladas y desechables, con una vida útil máximo de 7 días.	4	Cocina central, los productos pasan a la zona de enfriamiento hasta el envasado. No envasado al vacío. Producto 100% natural sin conservantes.	2,5
	Infraestructura y Organización del Trabajo en el proceso de traslado y entrega de la comida elaborada a las personas usuarias del Servicio (hasta 5 puntos)	Se emplean vehículos frigoríficos. Se comprometen a entregar en depósito 1 frigorífico a petición de los técnicos de SS.SS. en caso necesario. El repartidor controla el funcionamiento de los electrodomésticos y la información sobre la comida, si está caducada, si hay acumulación, etc, así como el aspecto del usuario, estado de	4	El pedido de cada usuario será envasado en bolsas distribuidas en vehículos isotermos. La dispensación de la comida se realiza una vez al día. El personal vestirá con uniforme, depositará la comida en la nevera del usuario y revisará que no tenga comidas o cenas caducadas.	4	Transporte en furgoneta frigorífica y se entrega los días de horario marcados según los pliegos. Caja marcada con su nombre. El repartidor siempre el mismo. Los vehículos adecuadamente identificados. Línea telefónica 24 horas para permitir la atención inmediata.	2,5

CONTRATO SERVICIO COMIDA A DOMICILIO

	UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
	ánimo, aseo, etc. El repartidor verificará que el usuario calienta correctamente las comidas. Van uniformados y con la correspondiente acreditación.					

		UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
CALIDAD NUTRICIONAL Y ORGANOLÉPTICA (hasta 10 puntos)	Composición, características y rotación de los menús (hasta 2 puntos)	Detallan exhaustivamente la composición nutricional de los menús, buscando el equilibrio nutricional de hidratos de carbono, proteínas y grasas así como la ingesta recomendada de cada nutriente. Ofrecen Primer plato, segundo plato, postre y pan. Cumplen las dietas solicitadas en el pliego y añaden sin lactosa, sin pescado, sin legumbre, sin cerdo. Moderación en el uso de grasas. Rotación mensual.	2	Rotación cada 8 semanas. Cumplen las dietas solicitadas en el pliego, más añadiendo sin lactosa, sin pescado, sin legumbre, sin cerdo. Primer plato, segundo plato, postre y pan. Pescado sin espinas, poca presencia de fritos.	1	Se compromete a rotar los menús un mínimo de 6 semanas.	1,5
	Fichas dietéticas (hasta 2 puntos)	Sí acompañan fichas dietéticas y de menús.	2	Sí acompañan fichas dietéticas.	2	A petición de los SS.SS.	0
	Guía de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos (hasta 2 puntos)	Desarrollan una guía de higiene y manipulación para los trabajadores del Servicio. Y una guía de higiene y manipulación para usuarios.	2	Desarrollan una guía de buenas prácticas de manipulación de alimentos, así como un curso de manipuladores de alimentos, hostelería y restauración.	2	A petición de los SS.SS.	0
	Control de calidad (hasta 2 puntos)	Tienen un plan de calidad específico para el servicio de	2	Tienen el sistema APPCC, análisis de riesgos y puntos	0	Listado diario de mercancía que entra, estado, horario y	1

CONTRATO SERVICIO COMIDA A DOMICILIO

		UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
		comidas a domicilio que entregan desarrollado. En el reflejan entre otras cosas una medición de la satisfacción del cliente, la correcta realización del servicio, auditorias internas, medición de procesos, acciones correctivas y preventivas...etc.		críticos de control que es un instrumento que sirve para la eliminación o reducción de los peligros y/o mejoras en las diferentes fases de la elaboración del alimento desde la obtención de materias primas hasta el consumo final. NO SE PUNTUA POR SER UN SISTEMA OBLIGATORIO		temperatura.	
	Sistema de envasado (hasta 2 puntos)	Cada plato va envasado individualmente en barqueta de polipropileno termosellada etiquetada y desechable. Que se puede calentar al microondas en dos colores, blanco para el primer plato y negro para el segundo.	2	Barquetas individuales termoselladas de material plástico, con una vida útil máxima de 7 días desde la fecha de elaboración.	1,5	Barquetas individuales, microondeables.	1

		UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
COORDINACIÓN Y EVALUACIÓN (hasta 10 puntos)	Sistema de coordinación interno y externo (hasta 2 puntos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Protocolo de coordinación con los Técnicos municipales y</li> <li>-protocolo de coordinación con otros Servicios.</li> <li>Tienen un primer seguimiento en el protocolo de alta,</li> <li>-Con los técnicos de SS.SS <u>diariamente</u> para las incidencias.</li> <li>-<u>Quincenalmente</u> para entrega de documentación, menús, suspensiones, etc.</li> <li>-<u>Anualmente</u> la memoria</li> </ul> <p><u>(No hablan del interno)</u></p> <p><u>*En cocinas centrales, las reuniones son semanales y aquí semanales pero a cambio ucalsa hace memoria anual y cocinas centrales no lo menciona</u></p>	1	<p><u>Coordinación externa:</u></p> <p><b>Empresa Ayuntamiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Previo al comienzo del servicio 1 reunión y visita domiciliaria.</li> <li>-Para el servicio diario de producción y reparto diariamente a través de correo electrónico.</li> <li>-Para el mantenimiento del sistema global de gestión, reuniones semanales con el Técnico de SS.SS.</li> </ul> <p><b>Empresa Usuario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La visita inicial</li> <li>-Las de reparto diario</li> <li>-Dos protocolos de evaluación</li> <li>-Talleres de información</li> </ul> <p><u>(No hablan del Interno)</u></p>	1	Sistema de coordinación interno y externo para altas y bajas.	0,5
	Cuestionario de calidad (hasta 2 puntos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario de satisfacción específicos semestrales.</li> <li>-Auditorias internas</li> </ul>	2	Encuesta de satisfacción del usuario y procedimiento de recogida de quejas y sugerencias.	2	Tienen un cuestionario de calidad si fuera necesario.	0

	UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
Controles higiénicos sanitarios (hasta 2 puntos)	El desarrollo de control de calidad y puntos críticos de control APPCC. NO SE PUNTÚA POR SER UN SISTEMA OBLIGATORIO	0	Se realizan por parte de un laboratorio externo acreditado con una frecuencia <b>mensual</b> .	2.	Pasan controles voluntarios higiénicos sanitarios <b>trimestrales</b> por parte de un laboratorio.	1
Programa de formación continua del personal adecuado a la prestación del servicio (hasta 2 puntos)	<p>1. Formación Inicial Destinado a los coordinadores y repartidores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentación de UcalSA, servicios Sociosanitarios.</li> <li>-El servicio de comida a domicilio como servicio social especializado.</li> </ul> <p>2. Formación continua Cinco grandes bloques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación en el área sociosanitaria.</li> <li>-formación en el área nutricional</li> <li>-formación en el uso de herramientas informáticas y tecnologías de la información y comunicación (TIC's)</li> <li>-formación en prevención de riesgos laborales</li> </ul>	2	<p>Formación en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manipulación de alimentos.</li> <li>-Buenas prácticas de higiene y trazabilidad.</li> <li>-Prevención de Riesgos Laborales.</li> <li>-Alergias e intolerancias alimentarias.</li> <li>-Soporte básico en geriatría. -</li> <li>Detección y resolución de conflictos.</li> </ul>	1,5	El personal cuenta con formación constante adecuada. (sin detallar nada más)	0

	UCALSA	Pts	COCINAS CENTRALES	Pts.	GOURMET YSK S.L.	
	-formación en el área de valores y responsabilidad sociocorporativa.					
Protocolo de emergencias (Hasta 2 puntos)	Compuesto por los siguientes protocolos: -protocolo de comida de emergencia -protocolo de actuación ante avería de los vehículos frigoríficos -protocolo de actuación ante avería de las cámaras frigoríficas -protocolo de actuación ante avería de la comida central -protocolo de actuación ante alertas o crisis alimentarias	2	Se hace entrega a todos los usuarios de un menú de conservas de emergencia para su depósito y utilización en circunstancias especiales. Protocolo de emergencias en el proceso productivo con un cambio de menú y en el proceso de gestión porque los repartidores llevan menús extras y porque hay una furgoneta de apoyo por si se accidentase la de reparto.	1,5	Cuentan con un protocolo de emergencia de obligado cumplimiento por la Comunidad de Madrid.	0,5
<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>		<b>25</b>		<b>22,5</b>		<b>10,5</b>



MEJORAS GRATUITAS QUE REDUNDEN EN LA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO (HASTA 10 PUNTOS)

		UCALSA	Ptos.	COCINAS CENTRALES	Ptos.	GOURMET YSK S.L.	
MEJORAS EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO (hasta 10 puntos)	Dotación a los usuarios de microondas (hasta 1,5 puntos)	Se entrega el primer día de Servicio un microondas en depósito.	1,5	Dotación a los usuarios de microondas.	1,5	Dotación a los usuarios de microondas.	1,5
	Menús especiales en fiestas navideñas y cumpleaños (hasta 1,5 puntos)	Los días 24 y 25 de diciembre, 1 y 6 de enero y el día de su cumpleaños.	1	Los días 24, 25, 31 de diciembre, 1 y 6 de enero. (ponen 1 día más de navidad).	1,5	Los días 24, 25, 31 de diciembre, 1 y 6 de enero. (ponen 1 día más de navidad)	1,5
	Reparto de 25 comidas de dieta normal en el comedor social de la Hermandad Cristo de los Remedios (hasta 2 puntos)	Se comprometen a realizarlo.	2	Se comprometen a realizarlo	2	No lo señalan	0
	Iniciativas que potencien la imagen positiva de Servicios de Comida a Domicilio como Servicio Público del Ayto. S.S. Reyes (hasta 5 puntos)	Se comprometen a: - Degustación de menús para mayores. - Acuerdos de colaboración con otras entidades, con el objetivo de establecer espacios de información y divulgación, diseñar guías..etc. - Campaña para combatir la ola	4	Se comprometen a: -Talleres de hábitos alimentarios y actividad física en la 3ª edad (30 horas). -Taller alimentación y salud en la 3ª edad (25 horas)y atención a las personas mayores (25	5	- Dar menús gratuitos en fechas navideñas a los más necesitados. (problemas logísticos por protección de datos)	2

	UCALSA	Ptos.	COCINAS CENTRALES	Ptos.	GOURMET YSK S.L.	
	<p>de calor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campaña para combatir la ola de frío.</li> <li>- Boletín “Lo mejor del año”, para los usuarios y técnicos resume todas las actividades del año.</li> <li>- Proyecto “nos encantaría escucharle” los repartidores entregan un folleto informativo con una hoja de sugerencias.</li> <li>- Charlas de educación nutricional.</li> <li>- Colaboración con los Servicios Sociales en Jornadas y proyectos que desarrollen.</li> <li>- Información y divulgación a través de guías. (señalado anteriormente de alguna forma en el punto 2)</li> </ul>		horas).			
	<b>TOTAL PUNTUACIÓN</b>			<b>10</b>		<b>5</b>

---

**CONTRATO SERVICIO COMIDA A DOMICILIO**

### VALORACIÓN FINAL Y PROPUESTA

Lo que se espera del Servicio de Comida a Domicilio, no es la entrega como una simple empresa de mensajería buscando solamente la eficiencia económica, sino que la mayor frecuencia posible que pedimos en el pliego preferiblemente diaria, aunque no sea necesario por el tipo de comidas, se hace por la creación de un vínculo afectivo con el usuario, que perciba en el repartidor a alguien a su disposición para mejorar su calidad de vida, que le anime a una correcta alimentación y que permita observar posibles cambios de salud, situaciones de riesgo, acoso familiar etc., informando de ello a Servicios Sociales.

Los proyectos de Ucalza y Cocinas Centrales son bastante parecidos como pueden darse cuenta por la puntuación. Las diferencias mínimas tienen que ver con la rotación de los menús que en Ucalza es mensual y en Cocinas Centrales bimensual, y que en Ucalza los platos tienen dos colores, siendo el blanco para el primer plato y el negro para el segundo plato.

En cuanto a la coordinación, Cocinas centrales plantea una coordinación semanal con los Técnicos de Servicios Sociales frente a Ucalza que la plantea quincenal. Además, Cocinas Centrales aporta un control higiénico sanitario por parte de un laboratorio externo mensualmente. Sin embargo Ucalza tiene más desarrollado todo lo referente a los protocolos de emergencias y a la formación de personal.

En cuanto a la tercera empresa, Gourmet, el problema fundamental es que el proyecto que presenta no lo desarrolla, simplemente se limita a realizar una descripción sucinta de lo que pedimos en el pliego sin entrar a desarrollar el proyecto. Por lo que en la mayoría de los puntos no los puedo valorar.

Respecto a las Mejoras, Cocinas centrales obtiene la máxima puntuación.

Puntuación:

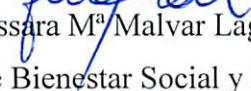
	UCALSA	COCINAS CENTRALES	GOURMET YSK S.L.
Proyecto Técnico	25	22,5	10,5
Mejoras	8,5	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>33,5 puntos</b>	<b>32,5 puntos</b>	<b>15,5 puntos</b>

Por lo anteriormente expuesto, la mayor puntuación en el proyecto técnico es la empresa UCALSA.

En San Sebastián de los Reyes a 3 de abril de 2017



  
Edo.: Victoria Rebollo Sáez  
Jefa de Sección de Servicios Sociales

  
Enterada: Jussara M<sup>a</sup> Malvar Lage  
Concejala de Bienestar Social y Mayores