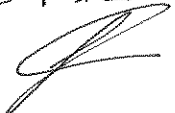




San Sebastián
de los Reyes
Ahora somos [+]

Recibí,
04-12-14


NOTA INTERNA

Fecha: 4/12/14

De: SERVICIOS SOCIALES

A: CONTRATACIÓN

**ASUNTO: INFORME VALORACIÓN PROYECTO TÉCNICO CONTRATO SERVICIO
COMIDA A DOMICILIO**

Adjunto se envía informe valoración de los proyectos técnicos del Contrato del Servicio del
Comida a Domicilio.

Atentamente



Fdo.: Victoria Rebollo Sáez

Jefa de Sección de Servicios Sociales

Y Personas con Discapacidad



Enterada: Ester Vozmediano Ares

Concejala de Bienestar Social

CONTRATO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST	
organización y funcionamiento_ 2,5 puntos	<p>2,5 ptos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumple las condiciones del pliego en cuanto a tipos de menú. - Tramitación de alta en un plazo máximo de 7 días. - La urgente en 24 horas. - Horario de 13 a 14:30 horas. 	<p>0,5 pto</p> <p>Cumple las condiciones del pliego en cuanto a tipos de menú.</p> <p>Fallo que ponen como mejora del servicio que el reparto se podría llevar a cabo dos días por semana, lo que indica que no han entendido la filosofía del servicio. Justifican que las comidas se pueden entregar refrigeradas y conservar en el frigorífico hasta 5 días.</p>	<p>2 ptos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumple las condiciones del pliego en cuanto a tipos de menú. Excluyen días festivos de carácter nacional. - El inicio de la prestación no podrá ser posterior a 10 días naturales. - Horario de 13 a 14:30 horas. 	
tipos de menú y dietas_ 2,5 puntos	<p>2,5 ptos</p> <p>Rotación: cada 6 semanas Todos asumen los menús del pliego.</p>	<p>2,5 ptos</p> <p>Todos asumen los menús del pliego</p>	<p>2,5 ptos</p> <p>Todos asumen los menús del pliego</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rotación: cada 6 semanas - La elaboración se realiza de forma tradicional. <p>El proceso de conservación lo hace por ultrarefrigeración (abatimiento de temperatura).*</p>	
sistema de envasado_ 2,5	<p>2,5 ptos</p> <p>- La comida se emplatará en barquetas individuales</p>	<p>1,5 ptos</p> <p>- Bandejas individuales desechables de poliéster.</p>	<p>2 ptos</p> <p>-La comida se emplatará en barquetas individuales de polipropileno.</p>	

CONTRATO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST
puntos	de polipropileno con diferentes colores y en braille para invidentes.	- Las bandejas se introducen en recipientes isotérmicos para el reparto	- La distribución en cajas isotérmicas. - Las bandejas se introducen en recipientes isotérmicos para el reparto
modo de transporte_ 2,5 puntos	En vehículos frigoríficos homologados.	En vehículos refrigerados	En vehículos refrigerados
coordinación técnica_ 2,5 puntos	- Trabajador Social Primer seguimiento Diariamente, quincenalmente, anualmente - Protocolo de coordinación con los técnicos municipales. - Protocolo de coordinación con otros servicios.	Dentro de los perfiles de trabajo no se encuentra ningún trabajador social siendo necesario para la coordinación, el seguimiento y control del servicio.	- Trabajador social Coordinación diaria, mensual y anual. Información adicional online, sobre la programación de los menús, los registros de control en el domicilio. - Protocolo de coordinación con los técnicos municipales. - Protocolo de coordinación con otros servicios.
profesionales implicados_ 2,5 puntos	Disponen de varios departamentos cumpliendo sobradamente con los requisitos del pliego. -Director técnico - Responsable técnico y de calidad.	Dentro de los perfiles de trabajo no se encuentra ningún trabajador social siendo necesario para la coordinación, el seguimiento y control del servicio.	-Director de unidad de central y producción. -Jefe de operación de unidad de producción. -Gerente de UP -Responsable de calidad -Dietista

CONTRATO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST	
desarrollo del servicio_ 2,5 puntos	<ul style="list-style-type: none"> -Responsable de producción. - 2 nutricionistas - 2 jefes de cocina - 3 cocineros - 12 ayudantes de cocina. - Auxiliares zona de emplantado. - 1 responsable de etiquetado. - auxiliares de etiquetado. Etc... -Tienen trabajadores sociales para la coordinación y el seguimiento del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar administrativo - auxiliar de limpieza - nutricionista <p>No tienen un trabajador social</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Administrativo -Responsable de logística -Responsable de almacén. -Jefe de cocina. -Cocinero auxiliar. -Personal de limpieza. -Responsable de mantenimiento. -Tienen trabajadores sociales para la coordinación y el seguimiento del proyecto. 	2,5
formación de personal_ 2,5 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - protocolo de formación inicial. - protocolo de formación continua. - cuatro cursos y sesión monográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> - un curso de 10 horas. - curso 2_ 1,5 horas - curso 3_ 1 hora - curso 4_ 1 hora - curso 5_ 1 hora - curso 6_ 10 horas 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación en la incorporación del personal. - Formación continua. - Motivación del personal. - cinco cursos Curso 1_ 60 horas 	0,5 pto
	2,5 pto		La entrega del menú Los perfiles de los profesionales están relacionados con los servicios de carácter sociosanitario	2,5
	2,5 pto			2,5 pto.

CONTRATO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST
	<p>Curso 1_50 horas</p> <p>Curso 2_20 horas</p> <p>Curso 3_20 horas</p> <p>Curso 4_8 horas</p> <p>Total 98 horas</p>	<p>Total 24,5 horas</p>	<p>Curso 2_ a distancia</p> <p>Curso 3_16 horas</p> <p>Curso 4_10 horas</p> <p>Curso 5_11 horas</p> <p>Total 97 horas, y el de a distancia</p>
<p>protocolos para la gestión, seguimiento y control del servicio_ 2,5 puntos</p>	<p>Punto 3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - protocolo de actuación para la gestión de altas nuevas en el servicio y seguimiento de la información facilitada a los usuarios. - protocolo de actuación en los repartos domiciliarios: entrega de la comida, revisión del frigorífico y de la temperatura. - protocolo de actuación ante la ausencia de un usuario en el domicilio. - protocolo de detección de necesidades y recogida de datos. - protocolo de actuación ante la detección de comida en mal estado. - protocolo de actuación 	<p>2,5 ptos</p> <ul style="list-style-type: none"> - primera visita con folleto informativo, entrega del menú, y microondas si fuera necesario. <p>Escaso desarrollo de los protocolos, muy pobre toda la información relativa a éstos. Punto 3.1</p>	<p>0,5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actuaciones preliminares en los domicilios. - Realizan visita previa, donde verifican funcionamiento del frigorífico, instalación eléctrica, información del servicio, etc... - tienen un pack de bienvenida. (página 115). - menú de emergencia - actuaciones preliminares, pagina 120 y 121 - protocolo del repartidor. - comprueban la temperatura del frigorífico. Adaptan el microondas en caso necesario. - comprueban la toma eléctrica. - plan de contingencia ante problemas técnicos en cuanto a la distribución. - plan de contingencia en cuanto a problemas técnicos en el centro de producción.
			<p>2 ptos.</p>

CONTRATO SERVICIO AYUDA A DOMICILIO

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST	
	<p>ante la avería de un vehículo de frío.</p> <ul style="list-style-type: none"> - protocolo de gestión de quejas y reclamaciones. - protocolo de actuación ante situaciones de riesgo para el usuario. - protocolo de actuación ante bajas temporales y definitivas. - protocolo de coordinación con los Técnicos Municipales. - Protocolo de coordinación con otros servicios. - Protocolo de emergencia. - Protocolo de seguridad en la información y protección de datos. 		<p>- plan de contingencia de incidencias en los domicilios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - protocolo de quejas. - Error a la hora de gestionar el alta y comunicación con el usuario, explican que ellos contactan con éste para informarle del servicio 	
<p>Informatización del servicio y LPD_</p> <p>2,5 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa informático de gestión específico. - trazabilidad a través de PDA. - Disponen de documento de seguridad. - Protocolo de protección de datos. 	<p>No explican la informatización del servicio, pero sí hablan de la protección de datos. Punto 3.3</p> <p>La empresa tiene inscritos en el registro de protección de datos todos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Routing maps - Plataforma de gestión y comunicación IARA Informatización del servicios sí, No protección de datos 	<p>1,5 ptos.</p> <p>0,5 ptos.</p>

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST
sistema de calidad_ 2,5 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Certificados y documentos de seguridad. - ISO 9001/2008 en el servicio de comida a domicilio - ISO 22000:2005 para el almacenamiento suministro y distribución de productos - ISO 14001/2004 sobre implantación del sistema de gestión medioambiental. - OSHAS:18001:2007 sistema de gestión de seguridad en la salud. - SA 8000:2008, de responsabilidad social corporativa. 	<p>los ficheros en los que se tratan datos personales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma UNE ISO 9001:2008 - IQNET ISO 9001:2008 	<ul style="list-style-type: none"> - certificación USO 9002:1994 - ISO 9000:2000 - Certificación ISO 14001:2004 - ISO 9001:2008
control de	Sistema de autocontrol	Sistema de autocontrol	Sistema de autocontrol APPCC

	UCALSA	HOYCOSA	VITAREST
seguridad alimentaria_ 2,5 puntos	APPCC (análisis de peligros y puntos de control crítico). 2,5 ptos.	APPCC 2,5 ptos.	2,5 ptos.
TOTAL Puntuación	30 ptos	13,50 ptos.	25,50 ptos

* Este sistema somete al alimento, una vez cocinado, a un descenso ultrarápido de temperatura (frío positivo) hasta alcanzar 2°C. De este modo se reduce drásticamente la velocidad de las reacciones químicas y enzimáticas que comprometen la calidad del alimento alargando hasta 4 días su vida útil.

Se ha seleccionado esta metodología de enlace en frío porque a pesar de ser más costosa y dar una vida útil corta, es la que mejor preserva el gusto, textura presentación y aroma de la comida elaborada de forma casera. Por ello, el usuario final es capaz de identificar en el momento de su consumo, los sabores de la comida tradicional. Estos objetivos no son alcanzables con tanto éxito utilizando otros sistemas de conservación de vida útil más larga (la Pasteurización, por ejemplo). Al someter a los alimentos a altas temperaturas, no sólo se consigue la destrucción de microorganismos patógenos e inactivación de enzimas responsables de la degradación del alimento; también se elimina un porcentaje significativo de nutrientes termolábiles y se modifican, inevitablemente, las cualidades organolépticas del producto final desatinado a ser consumido por el usuario. La pasteurización reduce hasta en un 77% la vitamina B12, cuyo déficit provoca anemia perniciosa en el organismo. Además son numerosos los alimentos que modifican su sabor por la aplicación de esta técnica, entre ellos todas las verduras. Por ejemplo, no saben iguales las alcachofas frescas y cocinadas que las alcachofas pasteurizadas (como las de conserva

VALORACIÓN FINAL Y PROPUESTA

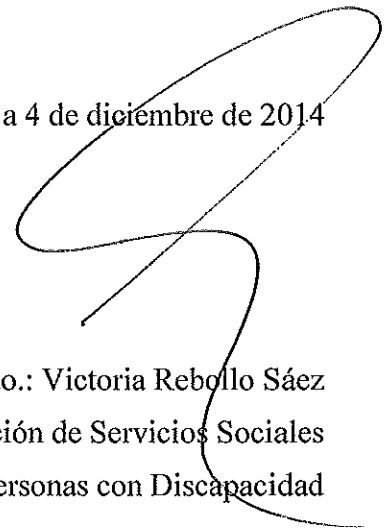
El elemento diferenciador de Ucalsa y Vitarest respecto a Hoycosa es la filosofía de la entrega y actuación en los domicilios. La entrega no se hace como una simple empresa de mensajería buscando solamente la eficiencia económica, sino que la mayor frecuencia posible que pedimos en el pliego preferiblemente 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.

Por otra parte las diferencias fundamentales entre Ucalsa y Vitarest están relacionadas con la protección de datos que Vitarest no contempla. Este aspecto es de especial relevancia en nuestro servicio dado que nuestros datos son de alta protección y es uno de los aspectos donde radica fundamentalmente la diferencia de puntos entre ambas empresas, ya que en lo demás los proyectos son bastante similares.

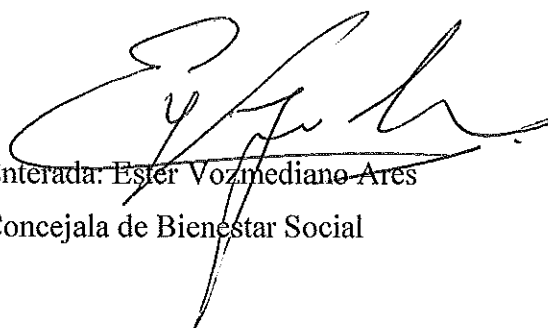
Hoycosa hace una distribución de comidas obviando prácticamente todo el aspecto social que caracteriza a este servicio.

Por lo anteriormente expuesto, el mejor proyecto técnico con la puntuación de 30 puntos es el de la empresa UCALSA.

En San Sebastián de los Reyes a 4 de diciembre de 2014



Fdo.: Victoria Rebollo Sáez
Jefa de Sección de Servicios Sociales
Y Personas con Discapacidad



Enterada: Ester Vozmediano Ares
Concejala de Bienestar Social