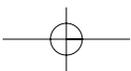
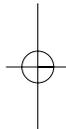
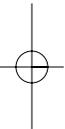


**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **CARTA DE SERVICIOS CERTIFICADA DE COCINA CENTRAL, CIAM SAN PRUDENCIO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ**

**2. PONENCIA:**      **Ana del Val Sancho**  
Dirección del Centro Integral de Atención  
a Mayores "San Prudencio" del Servicio  
de Tercera Edad del Departamento de  
Intervención Social del  
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz



## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

### 1.-INTRODUCCIÓN

El “Centro Integral de Atención a Mayores “San Prudencio” no puede definirse como una Residencia, sino como un complejo gerontológico que ofrece distintos servicios como son:

Programas de atención a los residentes permanentes:

Total plazas: 74 plazas de validos  
99 asistidas entre ellas unidad psicogeriatría con 20 plazas.

Total: 173 plazas. Mas 2 plazas una dedicada a cortas estancias temporales y otra a urgencias sociales  
175 en total de ocupación.

(Dispone de 175 plazas, de las que 99 corresponden a la Unidad asistida)

Además dispone de un Centro de Día destinado a personas asistidas con un total de 40 plazas.

La cocina del C.I.A.M. San Prudencio sufrió una reforma total en 1992. En ella, además de renovar totalmente las instalaciones y equipos se reorganizó el trabajo y la forma de funcionamiento.

En 1993 comienza a instaurarse el sistema de elaboración de comida refrigerada, con el que se culmina en 1994. En este momento su implantación llega al Servicio a Domicilio y a la mayor parte de los Servicios de Tercera Edad.

### 2.- RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS

La vocación de los servicios de CIAM San Prudencio es la de facilitar una comida completa desde el punto de vista nutricional, a la vez que se fomenta la integración social y convivencia de las personas mayores que lo utilizan.

La cocina CIAM San Prudencio está sujeta a un sistema de control sanitario basado en Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) respondiendo a los requisitos legales establecidos para el sector.

Además, respondiendo a su interés de prestar un buen servicio de calidad dispone de un sistema de gestión que responde a la norma de Cartas de Servicios de AENOR.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

En relación a los servicios prestados por la Cocina Central "CIAM "San Prudencio" destacamos la elaboración y distribución de menús diarios (desayunos, comidas, meriendas y cenas) dirigidos a los siguientes usuarios:

- 1.- Residentes en Centros de tercera Edad ( CIAM San Prudencio)
- 2.- Centro de día (CIAM San Prudencio)
- 3.- Centros de Atención Diurna (Blas de Otero , Beato Tomas de Zumarraga y Santa M<sup>a</sup> de Olarizu)
- 4.- Servicio de Inserción Social( Centro Municipal de Acogida Social, Piso de inserción Villa Suso)
- 5.- Servicio de Ayuda a Domicilio (Servicio de comidas a domicilio particulares)
- 6.- Comedores de Centros Socio-Culturales de Mayores (Los Herran, Zaramaga, Abetxuco, Ariznabarra, San Prudencio, Arana)

Para dar este servicio la Cocina Central de CIAM San prudencio realiza labores de:

- Fabricación de menús elaborados,
- Envasado de menús.
- Distribución de menús.

### **3.- CARTA DE SERVICIOS**

Además de ofrecer a los usuarios de nuestro de servicio una garantía sanitaria y nutricional nosotros queremos llegar más allá y conocer el grado de satisfacción de estos usuarios porque además de que sea un alimento seguro para nosotros es importante que sea satisfactorio. Respondiendo además de los requisitos legales en cuanto a seguridad alimenticia, quisimos dentro de nuestra organización trabajar con sistemas de calidad, puesto que unos de nuestros principales objetivos es la satisfacción de los usuarios, y dada la tipología de personas a las que dirigimos nuestros servicios , fundamentalmente personas mayores, nos parecía muy importante conocer y valorar el índice de satisfacción.

Para ello realizamos una **carta de servicios (compromisos)**, que llevamos aplicando desde marzo de 2005 y cuya culminación ha llegado en septiembre consiguiendo la certificación AENOR. Destacar además que es la primera carta de servicios Certificada en el ámbito de cocina de toda la Comunidad Autónoma y nos propone AENOR la certificación ISO para el próximo año.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE****MISION DE LA COCINA DE CIAM SAN PRUDENCIO.**

Satisfacer las necesidades nutricionales de colectividades de Tercera Edad y beneficiarios específicos de Programas de Inserción Social del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, mediante la elaboración, envasado, almacenamiento y distribución de comidas, efectuadas en conformidad con la pirámide nutricional adecuada a dichos colectivos y de acuerdo a la normativa sanitaria en vigor.

**VISION.**

Lograr una Cocina caracterizada por los siguientes puntos:

- Satisfacción de los usuarios.
- Adaptación a las exigencias nutricional-sanitaria que afecten a los colectivos para los que se trabaja.
- Sistematización de todos los controles en orden a evitar riesgos para los usuarios.
- Satisfacción del personal interno.

**VALORES**

Actuar por parte de todos en coherencia con lo que decimos que hay que hacer y los compromisos previamente adoptados.

**4.- COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS**

- Garantizar un índice de satisfacción igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10 en los siguientes conceptos:
  - o Gusto
  - o Variedad
  - o Cantidad
  - o Puntualidad.
- Contestar todas las solicitudes de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de los usuarios en un plazo máximo de 30 días naturales.
- Realizar encuestas de satisfacción tanto a usuarios finales, usuarios asistidos y responsables de centro al menos una vez al año.

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

- Comunicar los resultados de las encuestas de satisfacción a todos los centros donde se preste el servicio en un plazo máximo de 30 días naturales. Además los resultados y sugerencias apuntadas en las mismas serán tenidas en cuenta en el plan anual de gestión del siguiente ejercicio.
- Se asegura la variedad de los menús semanales mediante la no repetición de los mismos en ciclos de 5 semanas.

### **5.- INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

- Índice de satisfacción de usuarios finales, usuarios asistidos y responsables de centro en cuanto a:
  1. Gusto
  2. Variedad
  3. Cantidad
  4. Puntualidad.
- Tiempo de respuesta de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

### **6.- MECANISMO DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.**

Los resultados de la evaluación del cumplimiento de los compromisos que tendrán una periodicidad de comunicación pública de al menos dos veces al año se darán a conocer a través de los siguientes medios:

- En los tablones de anuncios de aquellos centros municipales destinatarios de los servicios ofertados (CIAM San Prudencio, Centros de Día de Tercera Edad, Centros de Atención diurna, Servicio a domicilios, C.A.M.S., Pisos de Inserción social, Comedores de Centros Socio-culturales de mayores.
- Disponibles en la página web municipal, [www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)
- Reseñados en la Revista "La Gaceta Municipal"
- Presentación de informe en la Comisión de Asuntos Sociales.
- Facilitados en soporte papel a demanda de los/as usuarios/as
- Reuniones de feed-back (intercambio de información) con familiares de residentes
- Comunicación y difusión de la Carta de Menús

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

## **7- PRESENTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Los usuarios de los servicios de la Cocina Central CIAM “San Prudencio” así como el resto de ciudadanos/as podrán presentar las quejas y sugerencias que estimen oportunas sobre la prestación de dichos servicios. Lo podrán hacer en impreso habilitado al efecto que podrán recoger y presentar en lo siguientes lugares:

- Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano
- Centros Sociales de Mayores
- Verbalmente a los responsables de las instalaciones, a los transportistas y a los responsables de la Cocina Central.
- Por teléfono a través del servicio de información 010
- Por correo electrónico: [msarabia@vitoria-gasteiz.org](mailto:msarabia@vitoria-gasteiz.org)
- En formato electrónico a través de la página [www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)
- Ante el responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

## **8.-GRADO DE SATISFACCION USUARIOS:**

Satisfacción General Usuarios Finales

Satisfacción General Usuarios Asistidos

Satisfacción General Responsables de los centros

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

**RESULTADO DE ENCUESTA A USUARIOS FINALES**

Puntuación	Satisfacción	Gusto	Variedad	Cantidad	Puntualidad	Total
Media	8,10	6,77	6,88	8,10	9,07	7,62
Máx.	10	10	10	10	10	10
Mín.	0	0	0	0	2	0
<b>Total valores</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>103</b>	<b>440</b>

**RESULTADO DE ENCUESTA A USUARIOS ASISTIDOS**

Puntuación	Satisfacción	Atención	Gustar comida	Variedad	Cantidad	Presentación	Puntualidad	Total
Media	6,63	7,63	6,74	6,53	8,16	6,95	9,11	7,39
Máx.	10	10	9	10	10	9	10	10
Mín.	4	5	4	4	5	5	7	4
<b>Total valores</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>133</b>

**RESULTADO DE ENCUESTA A RESPONSABLES DE CENTROS**

Puntuación	Grado Satisfacción	Atención Satisfacción	Capacidad Respuesta ante SQR's	Rapidez	Total
Media	8,85	9,00	9,00	9,10	8,99
Máx.	10	10	10	10	10
Mín.	7	7	8	8	7
<b>Total valores</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>80</b>

## MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Los resultados de la encuesta de satisfacción se han dirigido previamente a los siguientes colectivos:

### **USUARIOS FINALES:**

Personas válidas de 4ª y 5ª planta de CIAM San Prudencio.  
Comedores de Centros Socio-culturales de mayores.  
Centros de Atención diurna.  
SAD, servicio de comida a domicilio particulares.

(125 encuestas recogidas)  
(18.38 % del total de usuarios)

### **USUARIOS ASISTIDOS:**

Personas atendidas en CIAM San Prudencio en módulos asistidos. Principalmente han rellenado las encuestas Auxiliares de Enfermería de dichos módulos.  
19 encuestas recogidas de un total de 99 usuarios  
(19.19 % del total de usuarios)

### **RESPONSABLES DE CENTROS:**

Los responsables de los diferentes servicios. (20 encuestas recogidas)  
(100 % del total de responsables)

## **VALORACIÓN:**

### **Aspectos mejor valorados:**

- *Condiciones del servicio: condiciones higiénico-sanitarias, tiempos de entrega y temperatura.*
- *Horarios*
- *Raciones: sobre todo primeros platos.*
- *Servicio prestado por el personal*
- *Preparaciones culinarias: Legumbres, frituras, estofados y guisados.*

### **Aspectos peor valorados:**

- *Calidad de alimentos: sobre todo el pescado.*
- *Monotonía en segundos platos en cenas.*
- *Preparaciones culinarias: pescado en salsa, cocción de arroz y pasta.*

**MARTES 22 DE NOVIEMBRE**

El cumplimiento de las condiciones del servicio son adecuadas, en cuanto a la puntualidad y la resolución de problemas.

En cuanto a las raciones se puede concluir que son abundantes, sobre todo en los primeros platos.

En lo referente a la presentación, aspecto de los platos está valorada como buena aunque aquí inciden la mayoría de los encuestados, la comida del fin de semana está peor valorada. En esto influye la elaboración. El preparado del fin de semana se realiza en los días laborales, sometido posteriormente a cadena fría y mantenida a dicha temperatura para su regeneración el día de su consumo. Llama la atención que el plato peor valorado es el pescado en salsa del fin de semana.

Varias personas encuestadas del Servicio de Comidas a Domicilio, nos planteaban ideas para mejorar la identificación del contenido de los platos servidos.

En el envase solo aparece la fecha de caducidad y tenían problemas para reconocer sobre todos los primeros platos fríos. Debido a esta apreciación se va a empezar a identificar los platos fríos con una pegatina de color.

**CONCLUSIÓN**

Satisfactoriamente podemos concluir que estamos realizando un servicio que supera las expectativas previas, y que cumple con el compromiso adquirido con nuestros usuarios.