



Catering  
Luis Sosa Rodríguez  
*micomedor.es*  
*www.cursosparavivir.com*  
luis sosa rodriguez

**Curso  
2016-2017**

# Funcionamiento del servicio

Septiembre 2016

CATERING LUIS SOSA es una empresa situada en el municipio de Alcalá de Guadaira (Sevilla), con más de veinte y cinco años de experiencia en la elaboración de comidas a centros de carácter educativo y social de la provincia de Sevilla. En la actualidad prestamos servicio a colegios públicos, guarderías y centros de mayores.

En el servicio prestado a los centros escolares contamos con un volumen de usuarios diarios de más de 6.000 comensales. La plantilla que hace posible esto se compone de unos 500 monitores y pinches, 12 trabajadores en la elaboración de la comida y transporte, así como, 5 encargados de la gestión y coordinación del servicio.

La organización de este servicio se divide en dos grandes áreas: cocina / servicio de monitores y Administración.

En el presente documento informamos de los servicios que se prestan en cada una de estas grandes áreas. Además, mencionamos cuestiones frecuentes que surgen en el desarrollo de la actividad. Va dirigido, especialmente, a los miembros del equipo directivo de los centros educativos, así como, al personal encargado del servicio de comedor.

**Alcalá de Guadaira, a 9 de septiembre de 2016**

## **1. COCINA CENTRAL**

### **1.1. Servicios**

- 1.1.1. Elaboración de la comida**
- 1.1.2. Alergias e intolerancias**
- 1.1.3. Dieta blanda**
- 1.1.4. Atención al cliente**

### **1.2. Preguntas frecuentes**

## **2. ACTIVIDADES MONITORES**

### **2.1. Servicios**

- 2.1.1. Atención educativa**
- 2.1.2. Atención al cliente**

### **2.2. Preguntas frecuentes**

## **3. ADMINISTRACIÓN**

### **3.1. Servicios**

- 3.1.1. Remesa**
- 3.1.2. Ausencias abonables**
- 3.1.3. Excursiones**
- 3.1.4. Reclamación de recibos**
- 3.1.5. Notificaciones de recibos**
- 3.1.6. Atención al cliente**

### **3.2. Preguntas frecuentes**

## **4. NORMATIVA**

# 1. COCINA CENTRAL

## 1.1. Servicios:

### 1.1.1. Elaboración de la comida.

La comida es elaborada en una cocina central aplicando el **sistema de línea fría**. Sistema que más abajo puede encontrar detallado.

### 1.1.2. Alergias e intolerancias.

CATERING LUIS SOSA dispone del servicio de alergias e intolerancias a todos los usuarios que así lo soliciten. Las alergias e intolerancias, así sean de carácter permanente o temporal, **deberán estar siempre acreditadas por un certificado expedido por un profesional médico**. Se informará tanto al centro como a la empresa de Catering.

### 1.1.3. Dieta blanda.

Nuestro servicio de catering ofrece la posibilidad de solicitar una dieta blanda si el usuario del comedor así lo necesitara durante algún periodo de tiempo, **habiéndose de comunicar al catering** y especificándonos el periodo de tiempo que le será necesaria dicha dieta.

### 1.1.4. Atención al cliente.

Mediante este servicio el Catering Luis Sosa recoge las **incidencias, consultas, sugerencias** de la comida.

**Contacta con nosotros:**

ISABEL MUÑOZ (Administración cocina)

MILAGROS MUÑOZ (Administración cocina)

PAULA SOSA (Administración cocina)

Telf: 955 680 399

Email: [catering.luis.sosa@gmail.com](mailto:catering.luis.sosa@gmail.com)

**1.2. Preguntas frecuentes:**

**Intolerancias**

Las intolerancias alimentarias **deberán ser comunicadas tanto al Catering como al Centro Escolar**, acreditándolas con informes médicos y acompañándolas de fotografía del usuario.

**Línea fría**

Las principales fases de la línea fría son:

- 1) COCINA
- 2) ABATIMIENTO DE TEMPERATURA
- 3) ALMACENAMIENTO DE ORIGEN
- 4) ENVASADO – ETIQUETADO
- 5) TRANSPORTE
- 6) ALMACENAMIENTO EN DESTINO
- 7) REGENERACIÓN EN HORNO
- 8) SERVICIO A LOS COMENSALES

- 1) Los sistemas de “línea fría” combinan la cocina tradicional, en los que la elaboración del plato se hace de manera tradicional, con los modernos sistemas de conservación.
- 2) Terminado el proceso de cocinado se enfría rápidamente desde 70°C hasta 10°C, en el centro del producto, en menos de una hora mediante unos abatidores de temperatura especiales para este uso.

- 3) A continuación se mantienen los platos en refrigeración en las cámaras de conservación entre 8°C y 4°C sin romper la cadena de frío hasta su envasado.
- 4) Los productos se fraccionan en las porciones y raciones adecuadas para un formato de uso multi-ración. Se envasan en condiciones higiénico-sanitarias en barquetas de termosellado mediante simple envasado al vacío que asegura una duración del producto de 5 días. Se sella el envase con un film de fácil retirada y se etiqueta cada plato según la normativa vigente (Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma General de Etiquetado, Presentación y Publicidad de los Productos Alimenticios). Las bandejas de comida van etiquetadas con la temperatura y el tiempo de regeneración.
- 5) Se transportan en vehículos refrigerados (4°C) hasta los Centros Escolares.
- 6) Inmediatamente, los platos se almacenan en cámaras de refrigeración en el propio centro docente para evitar temperaturas inadecuadas o el manipulado no autorizado de los alimentos.
- 7) En el Centro se regeneran los platos, en 40-50 minutos, en hornos especiales hasta los 70°C.
- 8) Inmediatamente después se distribuyen a los comensales para su consumo.

Entre las ventajas de este sistema están las siguientes:

- **Se aumenta la seguridad alimentaria** debido a los rangos de temperatura en los que se trabaja (por encima de 65°C, y por debajo de 6°C) que minimizan el riesgo de crecimiento microbiano.
- **Mejora la dieta de los niños**, ya que permite preparar una mayor variedad de platos tradicionales conservando la calidad sensorial (sabor, textura) y cualidades nutricionales, resultado de la conservación en frío y de la rápida regeneración de temperatura.

## 2. ACTIVIDADES MONITORES

### 2.1. Servicios:

#### 2.1.1. Atención educativa.

Los comedores gestionados por el Catering de Luis Sosa, **comprenden un nuevo espacio educativo donde los niños y las niñas aprenden hábitos alimenticios y normas de comportamiento social en la mesa.** Este espacio permite, en forma efectiva y racional, aprender a comer enseñándoles actitudes positivas hacia una alimentación saludable, partiendo del conocimiento y del estímulo que genera la aceptación de las comidas por parte de otros compañeros.

#### 2.1.2. Atención al cliente.

Mediante este servicio el Catering Luis Sosa recoge las **incidencias, consultas, sugerencias** acerca de las actividades de los monitores.

### 2.2. Preguntas frecuentes:

#### **Horario que comprende el servicio de comedor escolar**

El horario del servicio de comedor es **de 14:00 a 16:00.**

#### **Objetivos que se pretenden conseguir en el comedor escolar**

Uno de los principales pilares del comedor escolar es **estimular el consumo de los alimentos** que se ponen en la mesa emitiendo mensajes relacionados con el saber estar y potenciando el interés por la cultura relacionada con los alimentos y bebidas.

Así se pretende crear un **clima agradable potenciando el respeto, la comunicación y la buena convivencia**, conociendo los problemas de salud de los comensales así como intolerancias y alergias a determinados alimentos.

Se procura **cultivar la estima por el propio cuerpo y el cuidado de la salud** a través de la alimentación y la higiene, capacitando al escolar para que adopte hábitos de vida saludables.

Resaltar también la importancia de un **consumo respetuoso con el medio ambiente**, el uso responsable del agua, papel, luz, etc. a través de juegos y actividades constructivas escuchando las sugerencias y aportaciones de los niños y las niñas.

### **Programa de actividades que se desarrollan en el servicio de comedor**

En el servicio de comedor llevaremos a cabo un programa educativo que comprende dos tipos de actividades:

#### 1.- Actividades durante el acto de la comida:

- Limpieza de manos antes de iniciar la comida.
- Lavado de dientes y manos con posterioridad a la comida.
- Hábitos de compostura durante la comida.
- Hábitos relacionados directamente con los alimentos.

#### 2.- Actividades después de la comida:

- Taller de ludoteca
- Taller de Manualidades
- Taller de Relajación
- Taller de Animación a la Lectura
- Taller de Expresión y Comunicación.

La existencia de este servicio permite planificar actividades relacionadas con la alimentación así como actividades educativas y de distensión con los alumnos, tanto durante la ingesta de la comida como en los periodos posteriores y previos a la recogida por parte de los familiares, tutores o personas autorizadas.

Estas actividades están sujetas a modificaciones y adaptaciones en función de la edad y las características específicas de cada centro, proporcionando actividades individuales o colectivas, libres o dirigidas en el patio, Biblioteca, Ludoteca, Espacios de E. Infantil, Vestuarios, Sala de Usos múltiples, Audiovisuales, etc.

### **Personas encargadas de atender a los niños durante el servicio de comedor**

Las personas encargadas de atender a los niños son los Monitores de comedor.

Éstos son profesionales que atienden y supervisan a los escolares en el tiempo de comedor y recreo escolar, facilitándoles la creación y el desarrollo de hábitos y actitudes favorables a la salud, higiene, participación, convivencia y correcta conducta alimentaria.

### **¿Cómo se desarrolla el servicio?**

Los monitores/as reciben a los niños/as a la salida de sus clases ordinarias, después les indican donde dejar su mochila y prendas de abrigo, posteriormente se encargan de mostrarles donde está el cuarto de baño y les ayudan e insisten en la importancia (caso de los niños de infantil) del lavado de manos.

Seguidamente y de forma ordenada se dirigen al comedor, donde les ayudan en la ingesta de comida y enseñan cómo utilizar los cubiertos, servilletas, vasos, así como cuál es la postura corporal correcta que deben adoptar a la hora de sentarse en la mesa para comer.

Tras la comida, por grupos se dirigen al cuarto de baño para lavarse las manos y los dientes. Finalmente se prepara a los menores para realizar las actividades o talleres dispuestos para ese día.

### **Control de la ingesta de la comida**

La información a los padres o tutores sobre cómo han comido sus menores podrá realizar de dos formas:

- Mediante puntos de colores: "Semáforo" (Entendiéndose los colores como: verde ha comido muy bien, amarillo: ha comido regular y rojo: ha comido mal).
- Mediante Caras: ( Entendiéndose las caras como: Sonriente ha comido muy bien, Sin expresión: ha comido regular, Triste: ha comido mal)

En cualquier caso los monitores pondrán en conocimiento de los padres cualquier incidente o información relacionada con la alimentación y comportamiento del niño.



### 3. ADMINISTRACIÓN

#### 3.1. Servicios:

##### 3.1.1. Remesa

Gestión del pago domiciliado con **carácter mensual** y por **domiciliación bancaria**.

##### 3.1.2. Ausencias abonables

Con este servicio, Catering Luis Sosa atenderá toda comunicación de Ausencia Abonable. Para ello **hay que comunicar la ausencia a la empresa, bien por teléfono o por correo electrónico**.

##### 3.1.3. Excursiones

**En caso de que el niño no haga uso del servicio de comedor, se le descontará el día en el recibo mensual.** Esta opción ha de comunicarse en el Centro Escolar y a la empresa de Catering, al menos con la antelación de cinco días para que pueda hacerse efectiva.

##### 3.1.4. Reclamación de recibos

Catering Luis Sosa **resolverá cualquier duda y atenderá su reclamación** sin problemas. Ponemos a su disposición un documento Excel para que usted fácilmente pueda calcular su recibo.

##### 3.1.5. Notificaciones de recibos

Si así nos lo pide, le **podremos notificar por email el envío del recibo al banco**.

### 3.1.6. Atención al cliente

Con este servicio vamos a resolver todas las dudas y asuntos derivados de: **impagos, recibos devueltos, altas/bajas, cálculo del recibo, bonificación, certificado de los pagos realizados...**

#### Contacta con nosotros

ANA ATIENZA: 691 644 414 / [administracion2@micomedor.es](mailto:administracion2@micomedor.es)

JAIME OLIVER: 625 080 464 / [administracion1@micomedor.es](mailto:administracion1@micomedor.es)

Telf. 954 090 936

Fax. 954 628 423

### 3.2. Preguntas frecuentes:

#### Alta/baja del servicio

Las solicitudes de altas y bajas en el servicio de comedor, **se deberán notificar en el mes anterior en el que se vayan a efectuar**, teniéndose que avisar al colegio.

#### Ausencias abonables

Las ausencias abonables podrán ser tenidas en cuenta siempre que **se notifiquen a la empresa gestora del servicio**.

#### Cálculo del importe del recibo

Hay que tener en cuenta: los días marcados en la ficha de inscripción para el servicio de comedor (de lunes a viernes o días sueltos) y el precio del menú diario. Para calcular el precio del menú diario habrá que aplicar la bonificación concedida (ver "Bonificación").

**RECIBO = Nº DÍAS DEL SERVICIO DE COMEDOR EN EL MES X PRECIO** (una vez aplicada la bonificación)

### **Bonificación**

La bonificación es una **ayuda que concede la Consejería de Educación** a los usuarios del servicio de comedor en función de los ingresos familiares. La tramitación, publicación y reclamación de dicha bonificación se realizará en el centro escolar. **La empresa Catering Luis Sosa no tiene ninguna competencia en esta materia.**

Precio del menú diario según la bonificación:

· 100%	0,00 €/día
· 50%	2,19 €/día
· 42%	2,54 €/día
· 34%	2,89 €/día
· 26%	3,24 €/día
· 18%	3,59 €/día
· 10%	3,94 €/día
· 0%	4,38 €/día

### **Cobro de los recibos**

Los recibos **se efectúan a partir del día 10 de cada mes, salvo excepciones.** Catering Luis Sosa ofrece un servicio por el cual notificamos, a través de correo electrónico, el día de envío del recibo al banco. Cada mes se anunciarán en el colegio, la fecha de emisión de recibos.

### **Pago de recibos pendientes**

Para el pago de los recibos que hayan sido devueltos, previamente ha de ponerse en contacto con Catering Luis Sosa. Una vez conocido el/los importe/s, el pago se efectuará a través de transferencia bancaria al número de cuenta **ES62 – 2100 – 8036 – 19 - 2300071331 (La Caixa)**, indicando siempre el nombre completo del alumno. El justificante del ingreso que le facilitarán en la entidad bancaria, deberá de enviarse por fax o bien por correo electrónico. **La comisión bancaria por la devolución de recibos es de 2,00 € por cada recibo que haya sido devuelto.**

### **¿Qué consecuencias conlleva el impago del servicio de comedor?**

Todo usuario del servicio de comedor que haya devuelto dos recibos seguidos, se le emitirá una carta-reclamación informando de la deuda pendiente con la empresa, dando un plazo de 10 días, desde la emisión de la misma, para que haga efectivo el pago.

**Si cumplido ese plazo, no se ha hecho efectivo el pago de la deuda pendiente, el usuario no podrá hacer uso del Servicio de Comedor**, como indica el artículo 23 de la ORDEN de 3 de agosto de 2010 "el alumnado causará baja en alguno de los servicios complementarios a los que se refiere la presente Orden cuando se produzca el impago de dos recibos consecutivos".

### **Certificados de los pagos realizados**

**Tendrá que solicitárnoslo** indicando el nombre del usuario, colegio, curso en el que se prestó el servicio.

### **Reclamaciones**

Debe ponerse en contacto con nosotros al técnico administrativo correspondiente, según el centro al que pertenece el usuario.

ANA ATIENZA: 691 644 414 / [administracion2@micomedor.es](mailto:administracion2@micomedor.es)

JAIME OLIVER: 625 080 464 / [administracion1@micomedor.es](mailto:administracion1@micomedor.es)

Telf. 954 090 936

Fax. 954 628 423

**JAIME OLIVER (Técnico administrativo / Coordinador):**

1. CEIP. Alfares
2. CEIP. Ana María Matute
3. CEIP. Ángeles Martín Mateo
4. CEIP. Astigi
5. CEIP. Blas Infante
6. CEIP. Carlos I
7. CEIP. Carmen Borrego
8. CEIP. Cerro de San Juan
9. CEIP. Cervantes (Dos Hermanas)
10. CEIP. Consolación
11. CEIP. El Almendral
12. CEIP. El Palmarillo
13. CEIP. Esperanza Aponte
14. CEIP. Federico García Lorca (Alcalá de Gra.)
15. CEIP. Federico García Lorca (Dos Hermanas)
16. CEIP. Félix Rodríguez de la Fuente
17. CEIP. Fermín Salvochea
18. CEIP. Huerta de Santa Marina
19. CEIP. José Payán Garrido
20. CEIP. La Motilla
21. CEIP. Las Huertas
22. CEIP. Lope de Vega
23. CEIP. Maestro Enrique Díaz Ferreras
24. CEIP. Maestro José Páez Moriana
25. CEIP. Maestro José Rodríguez Aniceto
26. CEIP. Miguel Hernández
27. CEIP. Ntra. Sra. De los Dolores
28. CEIP. Oripipo
29. CEIP. Palenque
30. CEIP. Pedro Gutiérrez
31. CEIP. Poeta Rafael Alberti
32. CEIP. Puerta de Alcalá
33. CEIP. Reyes Católicos
34. CEIP. San Rafael
35. CEIP. Santa Teresa
36. CEIP. Santo Tomás de Aquino
37. CEIP. Tartessos (San Juan de Aznalfarache)
38. CEIP. Vara del Rey

**ANA ATIENZA (Técnico administrativo):**

1. CEIP. Adolfo de Castro
2. CEIP. Alcalde Joaquín García
3. CEIP. Alpesa
4. CEIP. Andalucía (Cádiz)
5. CEIP. Andalucía (Cañada Rosal)
6. CEIP. Blanca de los Ríos
7. CEIP. Cervantes (Alcalá de Gra.)
8. CEIP. El Ruedo
9. CEIP. Federico García Lorca (El Real Jara)
10. CEIP. Huerta del Retiro
11. CEIP. Inspectora Isabel Álvarez
12. CEIP. Isabel Esquivel
13. CEIP. Isabel Rodríguez Navarro
14. CEIP. José Celestino Mutis
15. CEIP. José Ramón
16. CEIP. Juan Caraballo Manfredi
17. CEIP. Juan XXIII
18. CEIP. Júpiter
19. CEIP. La Fontanilla
20. CEIP. Los Cercadillos
21. CEIP. Los Sauces
22. CEIP. Maestro Juan Corrales
23. CEIP. Manuel Alonso
24. CEIP. María Ana de la Calle
25. CEIP. Miguel Rueda
26. CEIP. Ntra. Sra. de Aguas Santas
27. CEIP. Oromana
28. CEIP. Padre Marchena
29. CEIP. Pedro Garfias
30. CEIP. Purísima Concepción
31. CEIP. Sagrado Corazón de Jesús
32. CEIP. San Fernando
33. CEIP. San Isidro
34. CEIP. San José de Calasanz
35. CEIP. San Roque
36. CEIP. Tartessos (Pedrera)
37. CEIP. Valme Coronada
38. CEIP. Virgilio Fernández Pérez

## 4. **NORMATIVA**

- ORDEN de 26 de agosto de 2013, por la que se establece la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado de las enseñanzas deportivas de régimen especial en Andalucía.
- ORDEN de 3 de agosto de 2010, por la que se regulan los servicios complementarios de la enseñanza de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares en los centros docentes públicos, así como la ampliación de horario.
- ORDEN de 28 de mayo de 2003, por la que se aprueban los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares, modelos tipo, para la contratación del servicio de comedor escolar por concurso, procedimiento abierto y procedimiento negociado sin publicidad
- REAL DECRETO 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.
- DECRETO 192/1997, DE 29 DE JULIO, por el que se regula el servicio de comedor en los centros públicos dependientes de la consejería.