



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN EN LA RESIDENCIA “JORGE JUAN” DEL ISFAS, SITA EN LA RAMBLA MÉNDEZ NÚÑEZ, NUMERO 1, DE ALICANTE.

1. PRESCRIPCIONES GENERALES

A continuación se describen las características técnicas para la prestación del servicio de Alojamiento y Restauración en la Residencia “Jorge Juan” propiedad del ISFAS, sita en la Rambla Méndez Núñez, número 1, de Alicante (03002).

2. OBJETO

El objeto es la prestación del Servicio de Alojamiento y Restauración de la mencionada Residencia “Jorge Juan”, en beneficio de los Residentes y demás afiliados y beneficiarios del ISFAS, de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación administrativa.

3. ASPECTOS GENERALES

El adjudicatario deberá atenerse a lo establecido en el Convenio Laboral de Hostelería vigente en la Provincia de Alicante y demás Convenios aplicables para cada servicio. El Manual de Régimen Interior de la Residencia Jorge Juan ISFAS, y las posteriores actualizaciones y modificaciones que la Dirección de la Residencia pueda introducir, serán de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa deberá disponer de autorización en vigor del Registro Sanitario en la Comunidad Autónoma que la habilite para prestar el servicio de restauración objeto del presente contrato y del resto de autorizaciones necesarias para el completo desarrollo del objeto citado.

Correrán a cargo del ISFAS exclusivamente los gastos derivados de consumo de agua, y electricidad. Serán de cuenta del adjudicatario los gastos derivados del teléfono en que pudieran incurrir, **las tasas de basura municipales que existieran, los gastos de evacuación de desperdicios al exterior del edificio y su retirada al vertedero aquellos días que no son evacuados por el servicio municipal.**

En todo caso , la actuación del adjudicatario y su personal será respetuosa con el medio ambiente, prestando especial atención al ahorro de agua y energía eléctrica.

El Director de la Residencia o su representante serán notificados de inmediato de los incidentes (de carácter material o personal), conflictos, averías o desperfectos que puedan producirse, lo que no obsta a su facultad para inspeccionar en cualquier momento la actuación del contratista del servicio y de su personal sin previo aviso.

En todo lo que no hubiese sido expresamente establecido en este documento, el adjudicatario aceptará la decisión del Director de la Residencia o de su representante, si ello tuviese escasa repercusión económica.

El Director de la Residencia podrá proponer al adjudicatario la explotación de una terraza en la acera exterior de la Residencia, si el Ayuntamiento de Alicante lo autorizara. En caso de aceptación de la propuesta, el adjudicatario compensará al ISFAS todos los gastos originados por dicha autorización y explotación.

Igualmente, el Director de la Residencia podrá proponer al adjudicatario la instalación dentro del Centro de máquinas de vending para atender la demanda de los usuarios. Tanto esta, como la anterior propuesta de explotación de terraza, se entenderán extintas a la finalización del contrato, cesando todos los derechos del adjudicatario en cuanto a ambas.



4. PERSONAL

El adjudicatario quedará subrogado en los derechos y obligaciones laborales del contratista anterior, de conformidad con lo establecido en las disposiciones laborales y convencionales vigentes y aplicables a los trabajadores de la Residencia, corriendo con todos los gastos derivados de su retribución salarial, cargas legales, Seguridad Social, manutención, uniformidad y ropas de trabajo, así como el lavado, planchado y reposición de tales prendas.

En ningún caso, un mismo trabajador computará simultáneamente en varios puestos de trabajo de los descritos en el presente documento al no ser que se autorice expresamente.

La Residencia no contrae obligación alguna con respecto al personal que emplee el adjudicatario ni se subroga en las propias del contratista, lo cual no excluye que con independencia de las facultades de organización del trabajo que al adjudicatario competen, hayan de ser acatadas las instrucciones del Director de la Residencia, siempre a través del representante designado por el adjudicatario. No obstante, en supuestos puntuales que no admitan demora y en ausencia del representante, las instrucciones dictadas directamente por el Director de la Residencia deberán ser cumplidas por el personal del adjudicatario para el buen funcionamiento de la Residencia.

La empresa contratista, asumirá los desperfectos y sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que de modo probado y fehaciente, se constaten que han sido realizadas por su propio personal, siguiéndose para su compensación idéntico criterio al señalado en el párrafo anterior, sin perjuicio de las actuaciones legales que, en su caso, correspondan.

Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir estrictamente todas las indicaciones que pudiera dar el Director en materia de seguridad.

El personal que no esté adscrito al centro y deba acudir al mismo para realizar labores puntuales como, por ejemplo, de control y supervisión o de mantenimiento de equipos, deberá ir siempre acompañado por el representante de la empresa después de registrarse como visita en Recepción y solicitar autorización de entrada al centro a la Dirección de la Residencia. Ningún trabajador de la empresa adjudicataria podrá autorizar la entrada a la Residencia a terceras personas.

El contratista deberá contar con personal suficiente para prestar los distintos servicios objeto del contrato. Si la Dirección de la Residencia estimase que alguno de los servicios se presta de forma deficiente por falta de personal, el contratista quedará obligado a incrementar el personal destinado a atender el servicio, y en concreto el correspondiente turno en el que se hubiese apreciado la prestación defectuosa.

Si por la Dirección de la Residencia se observasen comportamientos irrespetuosos, indecorosos, antihigiénicos o indignos del personal que presta sus servicios en la cocina, comedor o cafetería, podrá indicar el cese y sustitución de dicho personal, decisión que será asumida de forma inmediata por la empresa adjudicataria.

Los daños que ocasione el personal adscrito a la ejecución del presente contrato, sean personales o materiales, salvo casos de fuerza mayor, serán indemnizados por el contratista, pudiendo la Dirección detraer la compensación procedente del importe de la facturación mensual que se presente.

En ningún caso se podrá aceptar, en los trabajadores de nueva incorporación, antigüedades adquiridas en otro centro de trabajo.

El contratista deberá disponer de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 300.000,00 euros por siniestro, que ampare las posibles contingencias que pudieran derivarse de la ejecución del contrato, daños ocasionados por el mantenimiento, conservación, reposición de maquinaria, instalaciones y locales que la realización del servicio pueda ocasionar, y cuya responsabilidad asume el adjudicatario.

Se entenderá que todas las disposiciones de horarios y personal contenidos en este pliego están establecidas diariamente, sin realizar ninguna distinción entre días laborables y festivos.

4.1.- Información a la Dirección.



El adjudicatario se encuentra obligado a poner en todo momento, a disposición de la Residencia, la información sobre el personal empleado en la prestación del servicio, tanto en días laborales como en festivos, la relación del personal encargado de cada servicio con descripción del lugar de trabajo, jornada laboral, categoría, turno de trabajo y modalidad de contratación, información sobre el procedimiento establecido para la cobertura del servicio en los días festivos, de acuerdo con las disposiciones vigentes en material laboral, así como cualquier otra información o documentación que le sea requerida.

El adjudicatario entregará el primer día hábil de cada mes a la Dirección de la Residencia relación fechada y firmada de los trabajadores en activo que hayan prestado sus servicios en dicho centro de actividad durante el mes anterior, indicando nombre completo, CAF del TC2, tipo de contrato, categoría profesional, antigüedad y fecha de nacimiento de cada uno de ellos. Se incluirán los trabajadores que se hallen en situación de prejubilación, de contrato suspendido en base a cualquier norma legal, enfermos, accidentados, maternidad, excedencia, baja o cualquier otra en la que mantengan su adscripción a este centro.

En dicha relación, los trabajadores con contrato de interinidad contendrán el dato del trabajador al que sustituyen y será incluida cualquier otra vicisitud que se considere relevante referida a los trabajadores que prestan sus servicios en la Residencia.

Además, tan pronto como sea posible se deberá entregar a la Dirección copia del TC2 relativo a este centro de trabajo.

El adjudicatario deberá presentar a la Dirección de la Residencia:

- Anualmente el **plan de riesgos laborales** por puestos de trabajo, realizado por empresa consultora externa, así como los informes periódicos de seguimiento, en cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Anualmente el **plan de formación continua** para el personal de la Residencia implicado en la ejecución del contrato, incluyendo su desarrollo y seguimiento. En este plan se detallarán fechas y temarios impartidos.
- Trimestralmente **estadillo de comidas servidas en restaurante** en el que se incluirá, solamente, la cantidad de desayunos, comidas y cenas servidas en el trimestre para conocimiento del ISFAS.

4.2.- Uniformidad y presencia.

El adjudicatario deberá uniformar por su cuenta a todo su personal objeto del presente contrato, durante las horas que permanezcan en su puesto de trabajo. El uniforme deberá ser autorizado por la Dirección de la Residencia, previa la iniciación del contrato.

Los trabajadores contarán con un número mínimo de prendas que garanticen en todo momento una correcta presencia, la máxima pulcritud y cuidando al máximo la higiene del vestuario. Este vestuario estará adecuado a las temperaturas que rigen en la ciudad de Alicante tanto en invierno como en verano.

El adjudicatario será responsable del aseo, presencia y comportamiento del personal a su servicio, recibiendo en estos aspectos las oportunas instrucciones por parte de la Dirección de la Residencia. El trato con relación al público en general, deberá ser de extrema corrección y amabilidad.

Todo el personal que emplee el adjudicatario deberá ir siempre provisto de tarjeta o placa identificativa, colocada en lugar visible de la indumentaria, siendo los gastos relativos a la provisión de esta tarjeta por cuenta del adjudicatario.

4.3.- Representante de la empresa

El adjudicatario designará una persona o encargado que le represente en el lugar de prestación del servicio, con poderes para adoptar todo tipo de decisiones. Éste, o su sustituto, deberá permanecer en la Residencia durante el horario en que se presten los servicios objeto del presente contrato vigilando personalmente que las tareas a realizar sean llevadas a cabo conforme a lo exigido en el



presente pliego. Dicho representante poseerá la titulación adecuada y tendrá suficiente experiencia profesional debidamente acreditada.

En ausencia del representante, por el motivo que fuere, será sustituido por la persona que designe el adjudicatario, mediante comunicación a la Dirección, que seguirá desarrollando sus mismos cometidos.

Este representante será el responsable de organizar, gestionar y supervisar los servicios de recepción, conserjería, pisos, limpieza de zonas comunes, lavandería y lencería, restaurante y cafetería, asegurando en todo momento la acogida y atención a los residentes y la correcta prestación de los servicios de cada área garantizando la calidad de los mismos.

4.4.- Habilitaciones y titulaciones

El personal de la empresa adjudicataria tendrá la cualificación profesional exigible en cada puesto de trabajo y sus cometidos se regularán por la Ordenanza Laboral o Convenio Colectivo aplicable.

En todo caso el adjudicatario velará y responderá de la titulación profesional, de la conducta del personal por él contratado, exigiéndole en todo momento el comportamiento, limpieza y profesionalidad adecuados, atendiendo en su caso las reclamaciones que pudieran formular el Director de la Residencia.

Todo el personal que el adjudicatario asigne a la prestación de los servicios de restauración y camareras de pisos, debe estar en posesión del carné de manipulador de alimentos, atendiendo a lo dispuesto en la legislación vigente, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos, así como al resto de normativa aplicable existente.

Igualmente será obligatorio, para el adjudicatario, el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de vigilancia, control e inspección sanitaria de comedores colectivos y sobre las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, además de toda la normativa, presente y futura, que tenga relación con la prestación de los servicios objeto del contrato.

4.5.- Sustituciones

Asimismo, el adjudicatario está obligado **a cubrir al cien por cien, todas las contingencias de accidentes de trabajo, enfermedad profesional e incapacidad temporal del personal** aportado por el mismo. Del mismo modo, asumirá la obligación de **sustituir los distintos permisos y licencias**, y aquellas otras causas que supongan una disminución de efectivos para la prestación del servicio.

El contratista, con una antelación mínima de 48 horas, deberá comunicar el nombre y currículum de los empleados a su cargo que vayan a trabajar en la Residencia. Igualmente, comunicará cualquier alteración que se produzca en la composición de la plantilla. **No se podrá modificar la plantilla sin autorización de la Dirección de la Residencia, previa petición motivada del adjudicatario.** En todo momento el empresario deberá aclarar las cuestiones que le plantee la Dirección de la Residencia relativas a la situación del personal laboral que atiende el servicio.

5. INSTALACIONES, MOBILIARIO, MATERIAL Y SU MANTENIMIENTO.

El adjudicatario adquirirá y tendrá a su cargo la maquinaria, elementos y productos adecuados a la prestación de los servicios que se contratan, incluido el papel higiénico y los precintos de la tapa del inodoro, lotes de productos mono uso, material de oficina, folios, etc. Igualmente, el adjudicatario aportará el menaje, material de cocina o cafetería y demás utensilios o enseres, así como los relativos a cubertería, cristalería o vajilla que precise para completar los facilitados por la Residencia, debiendo ser éstos de buena calidad.

Además, el adjudicatario se encargará, por su cuenta, de la limpieza de cortinas, estores, cortinas plastificadas de tela baño, visillos, y cualquier otro tipo de lencería propiedad del ISFAS que pudiera ser cedida a la empresa adjudicataria, cuantas veces fueran necesarias a lo largo del contrato. Las Gobernantas del ISFAS y el personal designado por la Dirección indicarán la frecuencia de esta limpieza.

En caso de cesión de cualquier tipo de material propiedad del ISFAS, para la prestación de los servicios



objeto de este pliego, todo él será incluido en un inventario que firmarán conjuntamente el Director de la Residencia y el adjudicatario.

El adjudicatario asumirá el estado en que se encuentren las instalaciones y electrodomésticos de cafetería, cocina y restaurante, especialmente en el caso de que se pongan a su disposición equipamientos o instalaciones nuevas.

El adjudicatario se obliga a la conservación y mantenimiento de cuanto recibe en perfecto estado, así como a su devolución o pago al término del Contrato, a cuyo efecto firmará el **inventario valorado**, citado en el párrafo anterior. En todo caso se podrá exigir al contratista la pronta reposición del material inventariado y, de no hacerlo, se efectuará por la Residencia y a cargo de aquél.

Los gastos de combustible medidos por contador (gas) serán asumidos por el adjudicatario. Serán de cuenta del adjudicatario, también, los gastos derivados del teléfono de la cocina y la limpieza de ésta y sus enseres, cámaras, almacenes, vajilla y cubertería y aquellos que se justifiquen, mediante contadores, que son de su uso exclusivo del adjudicatario.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos que se deriven de la conservación en perfecto estado y reparación del mobiliario, maquinaria y enseres facilitados por la residencia que figuran en el inventario como propiedad de la misma o se adquieran durante el periodo de vigencia del contrato, así como la reparación, mantenimiento preventivo, correctivo y técnico legal de los mismos, aunque para ello fuere necesario sustituir algún elemento/s, siempre a criterio de la dirección y a cargo del adjudicatario. Igualmente será obligación del adjudicatario el mantenimiento de los desagües en perfecto estado de funcionamiento, corriendo a su cargo las tareas que sean precisas realizar si se produce la obstrucción de los mismos. A tal efecto, el adjudicatario deberá **reponer de forma inmediata**, cualquier elemento que se extravíe, rompa o deteriore, para lo cual mensualmente se levantará ACTA, que firmará el representante del adjudicatario y el Director de la Residencia, en la que figurarán todos aquellos elementos, de entre los descritos, que se encuentren en mal estado

La reposición de vajilla, cristalería y cubertería serán de cuenta del adjudicatario. También correrán por cuenta del adjudicatario los gastos derivados de la lencería necesaria, así como lavado, planchado, y reposición, en su caso, para el servicio de comedor, cafetería y cocina, tales como, cubre-manteles, manteles, servilletas y paños de cocina .

El Director de la Residencia o su representante serán notificados de los conflictos, incidentes de carácter personal o material, averías o desperfectos que puedan producirse, lo que no obsta a su facultad para inspeccionar en cualquier momento la actuación del adjudicatario del servicio y de su personal sin previo aviso.

El adjudicatario no podrá realizar ninguna obra de reforma, alterar, ni transformar la situación de la maquinaria, mostradores, electrodomésticos y otros enseres, aumento de la potencia suministrada, capacidad de las instalaciones, etc., sin previa autorización expresa de la Dirección de la Residencia, quedando en propiedad del centro las obras efectuadas a la finalización del contrato. Igualmente, no podrá realizar devoluciones de maquinaria ni material cedido y aceptado durante la vigencia del presente contrato sin la autorización de la Dirección. En los casos en que una devolución de maquinaria sea autorizada se deberá comprobar el buen funcionamiento de la maquinaria a devolver así como su perfecto estado de limpieza y la realización del mantenimiento preventivo correspondiente antes de realizar el mantenimiento específico de preservación según fabricante, todo ello por cuenta del adjudicatario. De todo ello, se aportará un certificado.

El adjudicatario tendrá en cuenta las limitaciones de potencias y suministros a la hora de incorporar nueva maquinaria a los servicios, de forma que ni las instalaciones ni el resto del edificio se vean perjudicados por ello.

El adjudicatario se abstendrá de hacer cualquier publicidad dentro de los locales de la Residencia así como de introducir e instalar cualquier tipo de máquinas de venta de tabaco, recreativas, de juego o azar, sin la debida autorización de la Dirección.

El adjudicatario se compromete a abandonar voluntariamente los locales afectos a los servicios objeto del contrato una vez finalizado el plazo de duración del mismo o de sus prórrogas, procediéndose en caso contrario a la incautación de la garantía depositada, independientemente de otras acciones que



podieran ejercerse conforme a la legislación vigente.

Finalizado el contrato, el adjudicatario deberá devolver las infraestructuras, equipos, mobiliario, enseres, etc., que la Residencia puso a su disposición, en el mismo estado en que los recibió (obra, pintura, pavimentación, etc.). Si el adjudicatario realizase inversiones en obras e instalaciones fijas, éstas quedarán a beneficio de la Residencia, y siempre que las mismas estuvieran autorizadas.

5.1.- Mantenimiento

El mantenimiento de las instalaciones cedidas incluye todas las operaciones de limpieza, engrase, sustitución de piezas, revisiones, inspecciones, valoraciones y ajustes, necesarios o recomendados, de instalaciones, maquinaria y equipos, incluyendo sus partes visibles y no visibles, interiores y exteriores.

Los elementos objeto de mantenimiento son los que a continuación se relacionan:

- LAVAVAJILLAS
- EXPOSITORES
- FREGADEROS
- CUBIERTEROS
- BANDEJEROS
- COCINAS
- BOTELLEROS
- MOSTRADORES
- HORNOS
- FREIDORAS, SARTENES VOLCABLES
- TUNELES DE LAVADO
- APARATOS AUXILIARES (CORTADORA FIAMBRES, PELADORA PATATAS, CORTADORA DE HORTALIZAS, BATIDORAS, PICADORAS DE CARNE, CORTADORAS DE FIAMBRES, MUEBLES CALIENTES, MUEBLES BAÑO MARIA, BAJO MOSTRADOR, CAFETERAS, MICROONDAS, ETC)
- CAMPANAS DE EXTRACCIÓN (parte interna y externa)
- MARMITAS
- INSTALACIONES DE GAS
- CAMARAS FRIGORÍFICAS
- CONGELADORES, REFRIGERADORES
- CUALQUIER OTRA MAQUINARIA ELÉCTRICA O A GAS QUE SE CEDA AL ADJUDICATARIO.

Además de los elementos señalados, se considerarán incluidos los cuadros eléctricos específicos de los mismos.

Si existiese equipo, instalación o elemento no relacionado en el presente anexo pero directamente relacionado con el servicio de bar, cafetería y restauración, se entenderá incluido y la empresa adjudicataria estará obligada al mantenimiento de los mismos en las mismas condiciones establecidas para el resto de elementos a mantener.

El mantenimiento preventivo abarca las tareas de control, vigilancia e inspección de los elementos e instalaciones y el correctivo consiste en subsanar los defectos que impidan su normal funcionamiento o arreglo de averías que surjan en los mismos. El **ANEXO B** al presente documento contiene la periodicidad mínima de operaciones de mantenimiento preventivo a aplicar.

5.2.- Desarrollo de los Servicios de Mantenimiento

5.2.1.- Aspectos generales

Además del mantenimiento preventivo y correctivo, la empresa adjudicataria llevará a cabo todas aquellas operaciones de control, seguimiento y revisiones de las instalaciones afectas al servicio (aunque no estén contempladas en el pliego de prescripciones) que deban ser objeto de inspección por los servicios especializados del Ministerio de Industria y Energía u otros Organismos o Administraciones Públicas, velando por su ajuste a los límites exigidos por la legislación vigente, expidiendo las certificaciones y llevando al día los libros de control y mantenimiento exigidos en cada



caso.

El mantenimiento correctivo supone la rectificación o subsanación de los defectos observados en las instalaciones que impidan u obsten su normal funcionamiento y la reparación de las averías actividades que se realizarán cuando se realicen las tareas de mantenimiento preventivo o cuando se produzcan.

En la ejecución del mantenimiento la empresa adjudicataria deberá cumplir las especificaciones contenidas en los distintos reglamentos técnicos elaborados por las Administraciones Públicas competentes; y en especial, los requisitos exigidos en los vigentes reglamentos para el mantenimiento de Materiales de Cocina.

5.2.2.- Útiles, herramientas y maquinaria

La empresa adjudicataria dispondrá de los útiles, herramientas y maquinaria que sean necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y en su caso el correctivo. Todos ellos serán por cuenta de la misma.

5.2.3.- Materiales

Todos aquellos materiales indispensables para el desarrollo de las tareas de mantenimiento preventivo reflejadas en el presente anexo serán por cuenta de la empresa adjudicataria, señalándose, a efectos meramente enumerativos, entre otros, los siguientes: aceites de lubricación, grasa, prensa y acoplamientos elásticos, fusibles, silicona, masilla, juntas... etc.

Así mismo, serán de cuenta de la empresa adjudicataria todos los materiales, sin excepción alguna, necesarios para el mantenimiento correctivo.

5.2.4.- Piezas de repuesto

Cuando una operación de mantenimiento conlleve la sustitución de una pieza de repuesto, la empresa deberá responder de los costes. Todos los repuestos serán, siempre que sea posible, originales y específicamente destinados a la instalación, elemento o maquinaria que sea objeto de reparación.

5.3.- Libros de Mantenimiento

El adjudicatario dispondrá de un Libro de Mantenimiento debidamente actualizado que presentará mensualmente a la Dirección de la Residencia para su firma de conformidad. Caso de que la instalación o elemento disponga de un libro específico de mantenimiento exigido por Organismo Oficial competente, éste libro prevalecerá sobre lo indicado anteriormente.

El Libro de Mantenimiento permanecerá continuamente en el centro y estará a disposición, tanto del personal del ISFAS que lo requiera, como de la Inspección de Sanidad en el desarrollo de su labor.

5.4.- Partes de Trabajo

Del mantenimiento preventivo o correctivo que se realice, la empresa elaborará un parte de trabajo en duplicado ejemplar, en el que se reflejará lo siguiente:

- La instalación o elemento sobre el que se ha efectuado el mantenimiento.
- El tipo de mantenimiento realizado, preventivo o correctivo.
- Si el mantenimiento ha sido preventivo, el parte reflejará como mínimo las acciones de mantenimiento señaladas en este anexo, reflejándose las que se ejecutan con su resultado, y las que quedan pendientes con expresión de los motivos.
- Si el mantenimiento ha sido correctivo, el parte reflejará las operaciones efectuadas y relación detallada de piezas de repuesto sustituidas con su valoración.

Los partes deberán ser firmados por el técnico que efectúe el mantenimiento y un representante de la Residencia, designado por la Dirección, quedando un ejemplar en poder de la empresa y otro en la Residencia que pasará a incorporarse al Libro de Mantenimiento como control y justificante de la



ejecución de las tareas previstas, y base del historial a reflejar en la ficha de cada elemento.

5.5.- Informes sobre el estado de las instalaciones

Dentro de los dos primeros meses de la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria elaborará un inventario, lo más exhaustivo posible, que reflejará los elementos y el estado de conservación de los medios puestos a su disposición por la Residencia. Dicho informe tendrá la consideración de exclusivo, por lo que todo lo que no quede reflejado en él será aceptado tácitamente por la adjudicataria como idóneo, pudiendo serle exigido con posterioridad las obligaciones que se dimanen de esta contratación sobre tales instalaciones, equipos o partes admitidas como correctas.

En el caso de exposición de anomalías, el Director de la Residencia podrá optar entre corregir las mismas o bien no proceder a la reparación pertinente, quedando salvada entonces la responsabilidad de la adjudicataria en cuanto al funcionamiento de las instalaciones en las que hayan sido denunciadas anomalías.

Cuando la empresa estime necesario la realización de trabajos de reforma o sustitución de elementos que excedan el ámbito del mantenimiento preventivo o correctivo reflejado en el presente anexo, deberá elevar al responsable de mantenimiento de la Residencia el correspondiente informe-propuesta, especificando las razones que lo motivan y las cuestiones de tipo técnico que lo aconsejan.

6. GESTIÓN DE RESIDUOS Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL.

La recogida de los residuos generados en cualquier lugar de la Residencia, sólidos o líquidos, será responsabilidad de la empresa adjudicataria, adecuándose a lo que en cada momento establezca la legislación vigente. Los residuos generados, tanto en cocina y cafetería como en pisos y zonas comunes, se considerarán residuos sin riesgo, no requiriendo un tratamiento específico en el exterior de la residencia. Estos residuos corresponden al Grupo I en el que se incluyen materiales como cartón, papel, envases de plástico, vidrio, metal y materia orgánica.

El adjudicatario cumplirá la normativa vigente en lo que respecta a la recogida y traslado al almacén final de estos residuos, debiendo realizar una gestión integral de todos los residuos que se generen como consecuencia de la ejecución del presente contrato. El traslado de los mismos a la zona destinada para su futura evacuación se efectuará al final de la jornada, procurando evitar el tránsito por las áreas de preparación de alimentos y por los comedores, así como su derramamiento y desbordamiento al suelo, debiendo utilizar los circuitos de sucio que a tal efecto estipule la Dirección de la Residencia..

En cuanto a la recogida de residuos en el punto de origen, deberá ser selectiva, con el fin de evitar que éstos reciban un tratamiento fuera del centro que no les corresponda y teniendo en cuenta que los residuos derivados de este grupo son en su mayoría susceptibles de reciclaje.

Las basuras se depositarán en cubos provistos de apertura de pedal y bolsas de plástico. Éstas se depositarán cerradas en contenedores y en las zonas marcadas para la recogida de las mismas. Todos los materiales necesarios para la clasificación y retirada de residuos (bolsas, contenedores, etc.) correrán a cargo del adjudicatario.

La limpieza de los cubos de basura deberá realizarse todos los días del año antes de las 08'30 a.m., por la persona designada por la empresa Adjudicataria. Este proceso de limpieza se realizará en la Residencia Jorge Juan, en la zona habilitada para ello.

Con respecto al desalojo de los cubos de basura se seguirán, obligatoriamente, los procedimientos establecidos en los RPHT.

Los cubos de basura de la Residencia deberán sacarse a la vía pública a partir de las 23'15 horas, todos los días del año, por la persona designada por la empresa Adjudicataria. Hasta entonces, toda la basura generada en la Residencia permanecerá almacenada en el cuarto habilitado en el 8º piso en cumplimiento de la normativa vigente.

Este cuarto permanecerá siempre refrigerado y con las puertas cerradas para evitar, en todo momento, que olores desagradables ocasionen molestias a los residentes.



La retirada de productos como aceites y similares, estará a cargo de la empresa adjudicataria y con arreglo a la legalidad vigente, informando a la Dirección de la Residencia de la empresa autorizada para realizar dicha retirada, así como su periodicidad de retirada y procesos, debiéndose entregar a la Dirección los documentos medioambientales del proceso. La empresa que gestione la retirada de aceites de fritura usados deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de gestión (recogida, reciclaje y tratamiento) de los aceites industriales usados y con cualquier otra regulación que, a estos efectos, le sea aplicable.

El adjudicatario se comprometerá, en todo momento, a minimizar las molestias sobre su entorno, como: generación de ruido, emisión de polvo, olores, etc. para lo cual aportará los medios necesarios para ello.

El adjudicatario contemplará un estricto cumplimiento de todos los requisitos medioambientales legales que le sean de aplicación. En todo caso, será responsable de cualquier incumplimiento legal que se pueda derivar de la mala gestión de los residuos peligrosos y está obligado a que todo su personal conozca todas las normas establecidas, ya que en ningún caso se podrá alegar ignorancia o desconocimiento de las mismas. En especial, se cumplirán todos los requisitos de **clasificación** de basuras para su reciclaje según la normativa local que rija en cada momento.

El adjudicatario informará a Dirección de la Residencia de todos los incidentes con repercusión medioambiental que tengan lugar en el desarrollo de las actividades.

El adjudicatario será responsable del correcto funcionamiento de los dispositivos de minimización del nivel sonoro de maquinaria, equipos y electrodomésticos, así como del cumplimiento de las inspecciones técnicas de todos ellos.

El adjudicatario será responsable de tomar las medidas, físicas o de procedimiento, necesarias para la prevención, detección y extinción de incendios durante el desarrollo de su actividad.

7. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD

La Dirección de la Residencia establecerá aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados para hacer la comprobación, tanto de la calidad como de la cantidad de las materias primas empleadas, de los productos elaborados, del cumplimiento de las normas sanitarias y de higiene empleadas durante la manipulación de los alimentos, de los locales y materiales utilizados y del cumplimiento de cualquier otra obligación del contratista.

En el ejercicio de estas funciones, la dirección estará facultada para entrar en las zonas de cocinas, cafetería, almacenes, cámaras frigoríficas, oficinas, vestuarios, baños, etc., y comprobar las condiciones de higiene y salubridad con que se cumple el servicio, así como cualquier otra obligación del adjudicatario.

La inspección se realizará cuantas veces se considere oportuno. En el momento de la inspección se suscribirá **un ACTA** en la que se hará constar la calidad del servicio que será firmada conjuntamente por un representante de la dirección de la Residencia y el representante designado por la empresa adjudicataria.

Cada 15 días se realizará una encuesta a los usuarios con el fin de valorar el grado de satisfacción del servicio de restauración. Dicha encuesta será realizada por la Dirección de la Residencia quien comunicará los resultados al adjudicatario. Las encuestas, que serán anónimas, se valorarán de 1 a 9 para el caso de los cuestionarios de 5 respuestas posibles de la siguiente forma, , Muy Malo: 1 ; Deficiente: 3 ; Normal: 5 ; Bueno: 7 ; y Excelente: 9. Se valorará de 2 a 8 para el caso de los cuestionarios de 4 respuestas posibles de la siguiente forma, Malo: 2; Regular: 4; Bueno . 6; Excelente: 8.

Como mínimo en la encuesta se habilitarán los ítems necesarios para valorar los siguientes aspectos:

- Atención del personal que presta el servicio.
- Limpieza de habitaciones y zonas comunes



- Amabilidad y corrección.
- Variedad de la oferta de menús.
- Calidad de la materia prima servida en los servicios de restauración.
- Condiciones óptimas del producto servido.
- Cantidad de materia prima servida.

El control y la supervisión por parte del ISFAS en materia de limpieza, alojamiento y lencería en todos los servicios incluidos en el objeto del contrato será competencia de las Gobernantas y del personal que designe el Director de la Residencia.

8. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La factura correspondiente a los servicios de alojamiento prestados será presentada dentro de los primeros 7 días de cada mes, respecto de la mensualidad anterior. El Director emitirá certificado de conformidad, o de disconformidad motivada si procede, que, junto con la factura mencionada, será remitida a la Gerencia del ISFAS para su tramitación. Los consumos sueltos de restaurante y cafetería serán abonados directamente por el consumidor, ya sea residente, afiliado o invitado de éstos. Las pensiones completas de los residentes alojados serán abonadas directamente por estos en recepción el día de llegada a la Residencia durante la tramitación del check – in.

9. RECEPCIÓN Y PORTERÍA

El horario de recepción será de 24 horas al día y el de portería, con carácter general, de 09.00 a 15.00 y de 17.00 a 19.00 horas. El servicio deberá prestarse con personal profesional idóneo que realice las funciones propias de la categoría laboral correspondiente en el sector de Hostelería. El servicio deberá ser atendido, como mínimo por el siguiente personal:

Un recepcionista 24h, y un portero 8h en el horario indicado. Los días 01 y 16 de la temporada alta y los de entrada y salida de periodos de máxima ocupación en temporada baja el horario de portero será de 8.00 a 24.00

Los porteros tendrán capacidad para sustituir a los recepcionistas cuando sea necesario. La centralita telefónica estará a cargo del recepcionista que efectuará también labores de telefonista. Los porteros asistirán al recepcionista en esta función cuando sea necesario. En situaciones especiales y debidamente justificadas, el Director de la Residencia podrá solicitar un aumento de personal tanto en el servicio de recepción como en el de portería.

El ISFAS podrá desviar llamadas de otros centros a la centralita de la Residencia Jorge Juan si fuera necesario. El personal de recepción atenderá las llamadas surgidas bajo esta circunstancia en función de las indicaciones recibidas de la Dirección de la Residencia.

Además del personal anteriormente indicado, y de forma integrada en el departamento de Recepción y Portería, una persona habilitada como recepcionista se encargará del puesto de trabajo de reservas con un horario de 08.30 a 16.30 horas, de lunes a viernes en jornada intensiva. Esta persona contará con la experiencia suficiente en recepción y se encargará de realizar la gestión de reservas y facilitar la coordinación entre la Dirección y el departamento de Recepción. La selección de esta persona entre los recepcionistas contará, necesariamente, con la aprobación del Director de la Residencia.

En caso necesario, y especialmente cuando la afluencia masiva de clientes lo requiera, la persona encargada de reservas prestará apoyo en recepción.

En ningún caso realizarán, las personas incluidas en este epígrafe, cometidos específicos de gestión interna de la empresa adjudicataria en los momentos en que se encuentren prestando servicio en la Residencia tales como elaboración de facturas, partes, listados, estudios o cualquier documento interno que no sea expresamente autorizado por la Dirección de la Residencia.

Será responsabilidad del contratista el correcto funcionamiento de los equipos y programas informáticos disponibles para la prestación de los servicios, así como los que puedan instalarse en el futuro. El material de oficina necesario para la realización de los trabajos correspondientes a recepción y portería será



íntegramente aportado por el adjudicatario.

El **ANEXO A** al presente documento desarrolla la prestación del servicio de Recepción y Portería.

10. LIMPIEZA

El horario será de 7,00 a 23,00 horas. La limpieza, que será íntegramente realizada bajo la supervisión de las Gobernantas o personal del ISFAS que designe el Director, comprenderá todas las áreas de la Residencia. Comprende la limpieza de áreas, comunes o no, interiores y exteriores, cristales, metales, lámparas, ventanas, puertas, etc., tanto con carácter ordinario como extraordinario. La clase de limpieza se recoge en el Manual de Régimen Interior de la Residencia Jorge Juan y será de obligado cumplimiento. En el presente documento se detalla el personal mínimo que debe realizar este servicio, siendo obligación del contratista aportar más medios personales si fuera necesario para cumplir con las necesidades descritas en el mismo y en sus anexos.

En momentos específicos de poca ocupación en los que la carga de trabajo disminuya, la Dirección podrá organizar planes de limpieza extraordinarios para maximizar la eficacia del personal. Igualmente, en momentos puntuales en los que la proporción de trabajo en las distintas zonas de la Residencia se descompense, las Gobernantas y la Dirección podrán solicitar el traslado del personal necesario de habitaciones a zonas comunes o viceversa para corregir esa descompensación.

El servicio de limpieza de zonas comunes será realizado por una persona en horario de 07.00 a 15.00 horas. Incluirá la limpieza completa de la planta baja, sótano, oficinas, pasillos, escaleras, patio, azotea, descansillos, baños y cualquier otra zona distinta de las habitaciones. Será prestado por personal adecuado con preparación suficiente.

La dirección de la Residencia podrá pedir informes a asesores externos para fiscalizar el nivel de limpieza e higiene del centro. Sus informes serán aceptados por el adjudicatario y podrán ser justificación suficiente en materia de penalizaciones cuando reflejen incumplimientos.

En ningún momento computarán las zonas cedidas exclusivamente a la empresa adjudicataria (almacenes, oficina, cocina, cámaras frigoríficas, vestuarios, baños, etc) como zonas comunes y su limpieza correrá exclusivamente de cuenta de dicha empresa.

El adjudicatario deberá tener en el centro permanentemente y en perfecto estado de funcionamiento los productos, maquinaria (con todos sus accesorios) y personal habilitado para la utilización de ambos de tal forma que se pueda realizar la correcta limpieza, pulido y tratamiento completo de las distintas superficies del edificio. Como mínimo, la maquinaria referida será la siguiente:

- Una pulidora de mármol con accesorios para estancias grandes y escalones.
- Una aspiradora hotelera
- Una máquina de presión para limpieza de suelos, fachadas y calles.
- Una vaporeta apta para todo tipo de materiales.
- Un centro de planchado.

Igualmente el adjudicatario deberá proporcionar a su personal el material necesario para la realización de su trabajo tal como limpia-cristales telescópicos, bayetas, trapos, esponjas, cubos, fregonas, mopas, etc. cuya limpieza y cuidado corresponderán al adjudicatario en exclusiva.

El desarrollo de las operaciones de limpieza se llevará a cabo de forma cuidadosa evitando, en todo momento, molestias a los residentes, especialmente ruidos por arrastre de mobiliario.

La periodicidad mínima de limpieza de los distintos espacios del edificio se establecen en el **ANEXO C** al presente documento.

10.1.- Limpieza y desinfección de cocina, restaurante y cafetería

La limpieza y desinfección de las instalaciones, así como los materiales necesarios para llevarla a cabo serán de cuenta de la empresa adjudicataria, quien debe mantener el nivel de higiene que es exigible en



cualquier establecimiento de hostelería, ajustándose en todo momento a las indicaciones que efectúe la Dirección de la Residencia.

Las instalaciones a limpiar incluyen las siguientes áreas:

- Saló Comedor completo con sus baños públicos correspondientes
- Cafetería (zona pública, mostrador, zona de camareros y office-almacén)
- Cocina con sus despachos, vestuarios y baños de personal y sus respectivos almacenes y cámaras
- Almacén de subsistencias y cámaras de la planta sótano.
- Zonas de acceso a las distintas áreas citadas.

Si la utilización de las mencionadas áreas implicara ensuciar cualquier otra se procederá a la limpieza de la misma a la mayor brevedad posible.

La limpieza y desinfección ha de incluir un conjunto de actuaciones de limpieza (VER ANEXO C).

Para todos los procesos de limpieza y desinfección de las instalaciones, equipos y utensilios de cocina se utilizarán los productos (detergentes, desengrasantes, desincrustantes, desinfectantes, etc.) más adecuados en cada caso. Si alguno de los productos utilizados ocasionara problemas o desperfectos en las instalaciones de la Residencia tales como maquinaria, desagües y bajantes, sifones, instalaciones ocultas, arquetas de alcantarillado, etc., el Director podrá exigir su sustitución inmediata. Estos desperfectos correrán por cuenta del adjudicatario.

10.2.- Limpieza de pisos.

La empresa adjudicataria aportará **la lencería necesaria** para que se cumplan las indicaciones establecidas y que se detalla a continuación. A modo orientativo, la constitución de stock de prendas necesarias para la primera puesta, repuesto y lavado, según el detalle que se sigue:

- 1.500 sábanas camas (mínimo 300 X 160 cm)
- 950 fundas de almohada cama
- 500 protectores de colchón.
- 500 protectores de almohada.
- 950 toallas de baño (mínimo 100 X 180 cm)
- 950 toallas de lavabo (mínimo 100 X 50 cm)
- 950 toallas de bidet o tocador (mínimo 50 X 28 cm)
- 360 alfombrillas de baño (mínimo 45 X 80 cm)
- 480 cubrecanapés blancos

La frecuencia de cambio de la lencería de las habitaciones será la siguiente:

- Sábanas: Cada 3 días.
- Fundas de almohada: Cada 3 días.
- Toallas de cualquier tipo: Cada 3 días.
- Alfombrillas de baño: Cada 3 días.
- Colchas y mantas: Los días 1 y 16 de cada mes
- Cubrecanapés: Los días 1 y 16 de cada mes
- Protectores de almohada y de colchón: Los días 1 y 16 de cada mes
- No obstante, cuando fuera necesario algún cambio extraordinario justificado se realizará sin cargo ninguno para el ISFAS.

La lencería necesaria en cada habitación doble (dos camas individuales), que deberá ser de calidad superior y color blanco, será la siguiente:

- 4 sábanas (dos bajeras y dos encimeras)
- 2 protectores de colchón.
- 2 protectores de almohada.
- 2 toallas de baño grandes de medidas hoteleras
- 2 toallas de mano de medidas hoteleras
- 1 alfombrilla de baño de medidas hoteleras
- 2 fundas de almohada



- 2 colchas blancas.
- 2 toallas bidet.
- 2 mantas.
- 2 cubrecanapés

El ISFAS cederá al adjudicatario las mantas y colchas de que dispone que deberá devolver en perfecto estado a la finalización del contrato. No obstante, si fueran necesarias más mantas o colchas en algún momento el adjudicatario estará obligado a proporcionarlas.

La limpieza, mantenimiento, conservación y cuidado de toda la lencería de la Residencia por cuenta del adjudicatario. El servicio de conservación y mantenimiento de alfombras, cortinas, mantas y lencería propiedad de la Residencia consistirá en la reparación, costura y limpieza de dicho material, cuando resulte necesario, bajo la supervisión de las Gobernantas.

Personal experto en costura, durante un mínimo de 10 horas mensuales por las mañanas (dos días, 5 horas seguidas diarias), tendrá las funciones de reparar, modificar, ajustar o confeccionar las piezas que sean necesarias, todo ello sin perjuicio de la obligación del contratista de mantener en perfecto estado y sustituir en caso de daño irreparable, por su cuenta y coste, la lencería propiedad de la Residencia.

10.2.1.- Inventario de toda la ropa de la Residencia

Se dispondrá de dos juegos completos por persona que se pueda alojar en la Residencia Jorge Juan (119 habitaciones x 2camas x 2 Juegos), un total mínimo de 476, repartidos de tal forma que uno se encuentre en la habitación y el otro en el *Office*.

Nunca debe haber una rotura de stock en Pisos, debiendo mantenerse un stock en Office y un stock mínimo de prendas preparadas para el uso del cliente, correspondiente al pedido de tres días de cambio de ropa (por rotación y salida de clientes), considerándose el total como base en épocas de máxima ocupación del establecimiento.

10.2.2.- Cambio de ropa en las habitaciones

Si el cliente es nuevo se cambiará toda la ropa de la habitación. Si la habitación es de cliente de continuidad, el cambio completo de ropa se realiza cada tres días, por regla general, a no ser que las camareras de piso o Gobernantas observen que las sábanas están manchadas o deterioradas, en cuyo caso se procederá al cambio de las piezas necesarias.

10.3.- Organización del trabajo

Las Gobernantas de ISFAS son las personas responsables del Departamento de Lencería, a quien corresponde la planificación y supervisión del trabajo a desarrollar.

La organización y ejecución de dicha planificación, que corresponderá al representante de la empresa, se realizará en base a lo siguiente:

- Índice de ocupación del día anterior.
- Entradas y salidas previstas del día.
- Control y frecuencia del cambio de ropa establecido.
- Comprobación del stock de ropa en los Pisos

Los días 1 y 16, respectivamente, son días de salidas y entradas de clientes, debido a ello y con el fin de agilizar la prestación del servicio en el Departamento de Pisos y reducir al mínimo la espera por parte de los Clientes en la entrega de las habitaciones limpias, se establecen unos check list de comprobación por parte de los Departamentos de Recepción y Gobernantas con el fin de agilizar la entrega de las habitaciones urgentes.

Se cumplimentarán en todo caso los impresos y partes establecidos en los procedimientos para el normal funcionamiento de la Residencia.



10.4.- Servicio de habitaciones

El horario será de 08,00 a 15,00 horas. El servicio de plantas, bajo la supervisión de las Gobernantas del ISFAS, se prestará con el personal idóneo de camareras y mozos para la limpieza. Se prestará atención a la preparación y arreglo de las habitaciones y sus baños, cuidando de la conservación de mobiliario y cortinajes, así como del buen orden de los objetos depositados en las habitaciones por los huéspedes, evitando el acceso a éstas de personal extraño o no autorizado y poniendo en inmediato conocimiento del Director de la Residencia o de su representante las anomalías que observen. Se entregarán a las Gobernantas los objetos olvidados por los residentes si los hubiere.

Los días 1 y 16 (entradas y salidas simultáneas de residentes), deberá prestarse el servicio con personal suficiente para que a las 13 horas todas las habitaciones estén en condiciones de ser entregadas a los que se incorporen, ya revisadas por las Gobernantas ISFAS. Se estima es válido en días normales una camarera por planta (20 habitaciones) y en los citados días 1 y 16 de cada mes, las suficientes para efectuar un máximo de 10 habitaciones de salida por persona o un máximo de 20 habitaciones de continuación.

Se establece un mínimo de cuatro camareras de piso diarias en cualquier época del año para atender las necesidades de la Residencia.

Así mismo, el contratista dotará las habitaciones los días de entrada de residentes, y en número adecuado a las personas que ocupen cada habitación, de lotes de productos mono uso, que constarán de kit de limpieza dental, jabón, gel y champú. Además, en recepción estarán disponibles, sin cargo alguno, kits de afeitado, peine y esponja para aquellos residentes que lo soliciten al incorporarse al turno de vacaciones.

Las camareras de pisos deberán contar con las habilitaciones necesarias en materia de manipulación de alimentos para servir las distintas comidas en las habitaciones a los residentes que por enfermedad o cualquier otra causa justificada no pudieran acudir al comedor, en todos los casos con autorización expresa del Director.

La lencería necesaria para las habitaciones será proporcionada por el adjudicatario, salvo la que sea propiedad del ISFAS cedida al mismo que deberá conservar y devolver en perfecto estado al finalizar la prestación del servicio, en las condiciones especificadas más abajo.

Las habitaciones sin uso durante más de 7 días serán repasadas siempre antes de ser ocupadas. Para ello, el personal de limpieza coordinará con el de reservas.

El **ANEXO D** al presente documento desarrolla el proceso de limpieza de habitaciones.

10.5.- Camarera de servicio

Habrà una camarera de tarde de servicio que atenderá las necesidades de limpieza tanto de habitaciones como de zonas comunes, según sea necesario, en horario de 15.00 a 23.00 horas.

10.6.- Mozo de limpieza o valet

El planning de trabajo desarrollado por el mozo de limpieza será establecido por el representante de la empresa de forma mensual y supervisado y controlado por las Gobernantas del ISFAS (LEN- 10). En cualquier caso, es función de este trabajador la limpieza de cristales del comedor y la planta baja, el pulido de suelos y la limpieza de la fachada y parte exterior del edificio.

11. SERVICIO DE RESTAURACIÓN

El servicio de Restauración deberá atender a la pensión alimenticia de los residentes en el restaurante, preparando y sirviendo desayunos, comidas y cenas de la calidad, variedad y composición que más adelante se detallan. El **ANEXO E** al presente documento contiene un cuadro resumen de gramajes mínimos en fresco de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Los menús tendrán una composición nutritiva suficiente en la debida proporción de hidratos de carbono,



grasas y proteínas, así como de vitaminas, sales minerales y oligoelementos necesarios para una persona adulta.

La relación de menús deberá tener una rotación estacional de verano e invierno. En periodos de 15 días naturales consecutivos no podrá coincidir un menú el mismo día.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Dirección de la Residencia la programación mensual de los menús con una semana de antelación, como mínimo, al inicio de cada mes. Los menús mensuales serán aprobados por la Dirección, que tendrá facultades para cambiarlos si fuera necesario.

El adjudicatario tendrá obligación de exponer, con la debida antelación, los menús que diariamente serán servidos, para conocimiento de los usuarios. En dicho anuncio se deberá especificar la **denominación del plato** (clara y comprensible), en su caso **la especie** a la que pertenece, si es **congelado o no**, la **categoría** del producto a servir, la **forma de elaborarlo** (frito, cocido, en salsa, etc.), la **composición de la guarnición**, en su caso, la **composición nutricional** (hidratos, proteínas y grasas) y su **contenido calórico**.

Las comidas tendrán que estar bien presentadas, guisadas y condimentadas, debido a que no sólo cumplen una finalidad alimentaria, sino que además son motivo de satisfacción personal y colectiva.

La composición de cada menú debe ser:

- **Completa:** Conteniendo todos los grupos de alimentos que, en combinación, aportan todos los nutrientes necesarios.
- **Equilibrada:** Incorporando cantidades apropiadas de alimentos, pero sin excesos que puedan causar acumulaciones peligrosas o que lleguen a generar interacciones entre los distintos nutrientes.
- **Suficiente:** Que cubra las necesidades del organismo y el mantenimiento del peso corporal dentro de los límites aconsejables en adultos.
- **Variada:** Proporcionando los aportes necesarios de vitaminas y minerales por incluir diferentes alimentos.
- **Práctica y atractiva:** Es decir, que pueda mantenerse en el tiempo sin alterarse y que se adapte a la apetencia de los consumidores.

Se prestará especial cuidado y esmero en que todos y cada uno de los platos que componen cada menú conserven la calidad nutritiva, la calidad sanitaria y sus características organolépticas (color, olor, sabor, consistencia, aspecto y temperatura de servicio) mediante un control exhaustivo de la calidad desde la compra hasta el consumo, pasando por el proceso de elaboración (higiene, limpieza, confección, condimentación y servicio). El adjudicatario tomará todas las medidas necesarias para la plena conservación de los alimentos en toda la cadena de elaboración y servicio.

Se dispondrá de documentación que garantice el origen de cada una de las materias primas y se cumplirá estrictamente lo regulado en materia de etiquetaje por las autoridades sanitarias.

11.1.- Pensión completa.

La pensión alimenticia, en régimen de **pensión completa**, estará formada, como mínimo por:

a) **Desayuno:**

- Café con leche o descafeinado con leche, cacao soluble, leche o infusión (te rojo, te verde, manzanilla, menta poleo), azúcar, sacarina.
- Zumo individual (preferiblemente frío según la época del año)
- Panecillo (siempre) y bollería o galletas (a elegir entre los dos)
- Fiambre variado (al menos dos opciones diarias)
- Yogur o pieza de fruta de temporada(a elegir)
- Aceite de oliva, miel, mantequilla/ margarina y mermelada, todos ellos en mono-dosis.



b) Almuerzo y cena, constará como mínimo de:

- Un entrante individual de tipo ensalada individual, que irá variando a lo largo de los días y las comidas de tal forma que no se repitan.
- Un primer plato a elegir entre dos opciones a base productos elaborados in situ como sopas, caldos, cremas, verduras, hortalizas, pastas, legumbres y arroz, elaborados solos, en salsa con carne o pescado según corresponda.
- Un segundo plato a elegir entre dos opciones a base de productos elaborados in situ como carnes, pescados y huevos, guisados, a la plancha, fritos o asados adecuadamente, con la correspondiente guarnición. Se evitará que en las dos opciones coincidan platos con el mismo origen, es decir, carne-carne, pescado-pescado.
- Pan (normal e integral de elaboración diaria).
- Postre compuesto de fruta variada del tiempo, yogures variados o helados variados, y postres caseros (cuajada con miel, arroz con leche, natillas, puding, flan, tarta de manzana y bizcocho de chocolate. Serán elaborados in situ en ningún caso podrán ser industriales. El Residente podrá elegir una de las tres opciones. Obligatoriamente siempre se deberá ofertar al residente fruta variada del tiempo.
- Bebida a elegir entre vino 400 c.c, vino y gaseosa ½ litro, cerveza (con y sin alcohol) 1/3 l. y agua mineral de ½ litro (con gas y sin gas) y refresco 1/3 l. (cola, naranja y limón).

Si de manera **muy excepcional**, durante el servicio, se agotaran los platos que comprende el menú, se sustituirán por otros de similares características y se comunicará por escrito a la Dirección.

Existirá todos los días un **menú dietético** (almuerzo y cena) para aquellas personas que puedan necesitarlo. Además, se establecerán distintos tipos de dieta, en función de las necesidades, debiendo tener como mínimo, dieta para hipertensos sin sal, dieta sin grasas, dieta triturada, dieta exenta de gluten, dieta astringente y dieta blanda. Estos menús y dietas podrán ser seleccionados por el comensal avisando el día anterior sin que suponga incremento alguno en el precio.

Deberá confeccionarse un menú extraordinario para los días de Nochebuena, Navidad, Noche Vieja, Año Nuevo, Noche de Reyes, día de Reyes, noche de San Valentín, día de San Juan, día de Santiago Apóstol, día del Pilar, el día de la Constitución y el día de la Inmaculada Concepción al precio normal para los residentes. Dicho menú deberá ser aprobado por la Dirección de la Residencia, pudiendo, en su caso, acompañar a los residentes, sus familiares debidamente autorizados por la Dirección. Los invitados y los afiliados del ISFAS no residentes que hagan uso del comedor durante la distribución de estos menús extraordinarios pagarán un recargo sobre el precio establecido que será fijado por el Director de la Residencia en función de la calidad del menú.

Los domingos se ofrecerá, como uno de los primeros platos del almuerzo, en un arroz típico de la zona, para lo que se contará entre el personal de cocina con un Maestro arrocero.

La empresa se verá obligada a proporcionar bolsas de comida en frío siempre que hayan sido solicitadas antes de las **21,00 horas** del día anterior. La composición de las bolsas deberá ser aprobada por la Dirección de la Residencia.

La empresa adjudicataria asume el compromiso de realizar servicios de desayunos, comidas y recepciones, que de forma extraordinaria, le sean específicamente encargados por la Dirección de la Residencia, cuya composición y precio serán pactados en cada momento. Estos servicios serán abonados contra la presentación de la correspondiente factura.

Diariamente y con antelación suficiente a la hora de cada comida (desayuno, almuerzo y cena), se ofrecerá al Director de la Residencia o a la persona que se designe, una prueba del menú a servir.

11.2.- Materias primas

Todas las materias primas utilizadas en la elaboración de los menús serán de la calidad y composición



que figuran en el apartado “gramajes y calidades” (ANEXO E) y en ningún caso serán inferiores.

Queda expresamente prohibida la utilización de productos sucedáneos de las materias primas originales. El café utilizado para el desayuno en ningún caso será café soluble. No se podrán utilizar sucedáneos del café ni del chocolate.

El pan será individual y envasado, la bollería será variada (croissants, napolitanas, tranzas, danesas, suizos, caracolas, ensaimadas, flautas, brioche, roscones, donuts, etc.) de manera que no se repita a lo largo de la semana. En ambos casos serán del día. Se ofrecerá la posibilidad de tomar leche desnatada. Durante la comida y cena se servirá más pan a aquellos comensales que lo soliciten.

El fiambre utilizado para el desayuno será suficientemente variado de tal forma que no se repita a lo largo de una semana, a elegir entre chorizo, lomo, salami, salchichón, jamón York, Pavo, Mortadela, Jamón Serrano y queso. Se ofrecerá un mínimo de dos opciones en cada desayuno.

El aceite utilizado para cocinar y aliñar las ensaladas será siempre de **oliva virgen extra**, quedando expresamente prohibida la utilización en la Residencia de cualquier otro tipo de aceite.

En el caso de los primeros platos confeccionados con pastas, se procurará variar su forma (espaguetis, macarrones, espirales, cintas, caracolas, lazos, canelones, lasaña etc.) para reducir la monotonía. Todas estas pastas serán de sémola, de primera calidad, debiendo estar cocinados a punto, con su correspondiente salsa, en ningún caso se servirán pasadas, duras, deshechas o quemadas. El primer plato de ensalada contendrá siempre lechuga, tomate, cebolla, aceitunas, aceite de oliva, vinagre y uno de los siguientes ingredientes: maíz, atún, remolacha, huevos cocidos, zanahorias, pepino y espárragos; uno por cada día de la semana.

Las legumbres utilizadas (lentejas, garbanzos, alubias, etc.), deberán estar cocidas a punto y presentar un aspecto impecable, en ningún caso se servirán pasadas, duras, deshechas o quemadas.

Las verduras utilizadas en los menús (acelgas, espinacas, judías verdes, alcachofas, champiñón, coliflor, brócoli, alcachofas, coles de Bruselas, habas, guisantes, etc.) deberán ser, preferiblemente frescas, debiendo estar cocidas a punto, presentarán un aspecto impecable, se servirán rehogadas, cocidas o al horno etc. en ningún caso se servirán pasadas, duras, deshechas o quemadas.

Las carnes se servirán fritas, a la plancha, cocidas o asadas. Serán variadas tanto en su origen como en su elaboración. Se utilizará carne de vacuno, porcino, ovino, pollo, pavo, conejo, gallina, etc. En cuanto a los pescados deberá servirse una cantidad suficientemente variada de pescados blancos (merluza, pescadilla, lubina, dorada, besugo, bacalao, rodaballo, mero) y azules (bonito, atún, salmón, sardinas). Y otros como sepia, pulpo, calamares, gambas, mejillones, langostinos, chirlas, cangrejos, etc. Se servirán fritos, a la plancha, cocidos o asados.

Se ofrecerá un plato de ternera de calidad extra fresca (lomo o solomillo) al menos en dos almuerzos a la semana, un plato de pescado blanco (merluza, pescadilla, gallo, besugo, lubina, rodaballo, bacalao o dorada según temporada) al menos dos veces a la semana, un plato de pescado azul al menos dos veces a la semana (bonito, atún, salmón, sardinas o boquerones según temporada). Además, se ofrecerá solomillo de cerdo fresco en el menú al menos dos veces por semana.

Todos los días (tanto en el almuerzo y en la cena) una de las opciones de segundo plato de carne o pescado se realizarán justo en el momento antes de servir al residente y a la plancha, es decir, sin ser almacenado en hornos de calentamiento, esto permitirá que se pueda saborear mejor el producto y que no pierda sus características organolépticas. El preparar los alimentos tan cerca como sea posible del momento del servicio asegura una excelente calidad (sanitaria, nutricional y sensorial). El hecho de que se realice un segundo plato a la plancha no supondrá en ningún caso retraso entre el primero y el segundo. El residente no esperará más de cinco minutos entre el primer y el segundo plato.

Los huevos serán frescos y se elaborarán cocidos, fritos, en tortilla, revueltos, rellenos etc. Queda expresamente prohibida la utilización de productos sucedáneos del huevo salvo lo dispuesto por la Autoridad Sanitaria.



Se prestará especial atención a la forma de elaborar cada una de las materias primas que componen los platos de cada menú, de tal forma que, estarán debidamente cocinadas, condimentadas, en su punto y a temperatura de servicio. Ante el incumplimiento de los requisitos descritos anteriormente para cada uno de los platos, la Dirección de la Residencia podrá rechazar las partidas o platos que no se ajusten al mismo, estando el adjudicatario obligado a retirarlas del servicio.

Diariamente se ofrecerá a todos los residentes la posibilidad de repetir uno de los primeros platos del menú del almuerzo y cena, sin incremento de precio.

Nunca se utilizarán productos pre-cocinados ni frituras industriales y las hortalizas y verduras que se usen serán frescas de temporada.

El vino utilizado en el restaurante será embotellado con Denominación de Origen, de $\frac{3}{4}$ o $\frac{3}{8}$. Cuando se ofrezca pescado o lo solicite el comensal se servirá vino blanco frío y, en caso contrario será tinto a la temperatura adecuada.

El café utilizado en el desayuno será natural, no mezcla, y de la mayor calidad.

A la extinción del contrato, la Residencia no se hará cargo de los artículos de consumo que existiesen almacenados.

11.3.- Mesas y comedor

Las mesas ocupadas por los residentes deberán ir equipadas con mantel y cubremantel, ambos de tela. Las servilletas de almuerzo y cena serán también de tela y las de desayuno podrán ser de papel de alta calidad. Igualmente, las mesas deberán ir equipadas de doble cubierto y se deberá poner cubierto de carne o de pescado en función del plato a servir, según corresponda.

El comedor será atendido exclusivamente por el personal de sala del adjudicatario prestando especial atención a su limpieza y puesta a punto, temperatura, iluminación etc.

11.4.- Otras obligaciones del adjudicatario

Los afiliados o beneficiarios no residentes podrán hacer uso del comedor satisfaciendo la cantidad correspondiente al servicio disfrutado directamente a la empresa adjudicataria, que facturará directamente al usuario.

Todos los usuarios del restaurante abonarán directamente al adjudicatario el importe del servicio recibido. Este último, deberá facturar directamente a los residentes el servicio correspondiente de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Los residentes abonarán el importe correspondiente a las comidas, cenas o desayunos realizados una vez finalizado el servicio y siempre por el servicio realizado. Los residentes en estancias inferiores a una quincena abonarán los servicios de alimentación al abandonar la residencia. No obstante, para estancias quincenales con pensiones alimenticias, el adjudicatario establecerá un sistema quincenal de pago a quincena vencida.

El último día de cada mes la empresa adjudicataria presentará en la Dirección de la Residencia datos correspondientes a las comidas efectuadas por los residentes (desayuno, almuerzo y cena). Esta relación valorada será firmada por el representante de la empresa adjudicataria.

El contratista deberá disponer de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 300.000,00 euros por siniestro, que ampare las posibles contingencias que pudieran derivarse de la ejecución del contrato, daños ocasionados por el mantenimiento, conservación, reposición de maquinaria, instalaciones y locales que la realización del servicio pueda ocasionar, y cuya responsabilidad asume el adjudicatario.

Así mismo deberá suscribir un seguro de responsabilidad civil, por importe mínimo de 300.000,00 euros por siniestro, para cubrir daños ocasionados a personas e indemnizaciones por intoxicaciones o incidencias similares motivadas por la inadecuada manipulación de los alimentos, causados por servir productos en mal estado.

En cualquier caso el contratista es el responsable civil de cualquier daño causado como consecuencia de la prestación del servicio.



11.5.- Horario de restaurante

El servicio se prestará ininterrumpidamente durante todos los días del año y en el siguiente horario:

- Horario de Invierno: Meses de Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero, Marzo y Abril

* De **08,15 a 10,45 horas** para el desayuno

* De **13,15 a 16,15 horas** para el almuerzo

* De **20,00 a 22,30 horas** para la cena

- Horario de Verano: Meses de, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre

* De **08,00 a 10,45 horas** para el desayuno

* De **13,00 a 16,30 horas** para el almuerzo

* De **20,15 a 23,15 horas** para la cena

Estos horarios podrán ser modificados por necesidades del servicio de acuerdo con el criterio de la Dirección de la Residencia. En los momentos en que sea necesario por una gran ocupación en la Residencia, el Director podrá establecer turnos de comida y asignación de mesas.

11.6.- Actividad orientativa

La siguiente información se facilita como datos orientativos del centro. Estos datos no podrán ser utilizados para eventuales reclamaciones por parte del adjudicatario.

De forma anual, y basándose en la referencia de los periodos citados, el restaurante deberá proporcionar entre 45000 y 50000 pensiones completas por año para residentes. . Igualmente, se estima en 2.000 los servicios de alimentación anuales que solicitarán los usuarios no residentes.

Los residentes en turnos de vacaciones de temporada alta se alojarán en régimen de pensión completa y los de temporada baja podrán elegir entre pensión completa y media pensión, entendiéndose por esta el desayuno fijo y comida o cena a elegir al inicio de la quincena.

Los transeúntes en estancias iguales o inferiores a 7 días podrán elegir entre solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión o pensión completa.

11.7.- Personal mínimo

El servicio será atendido, en todo momento, por personal suficiente. En todo momento cada usuario será atendido correctamente y dignamente, evitando que el servicio quede desatendido.

En la cocina, para atender los servicios de comida y cena deberá haber un mínimo de un cocinero cada cien comensales además del Jefe de Cocina. En caso de ausencia deberán ser sustituidos por otros con la misma cualificación profesional.

Para asegurar la mejor prestación del servicio el adjudicatario contará con un efectivo de la empresa con categoría de **Jefe de Cocina o Chef**, que tendrá preparación suficiente y titulación adecuada (como por ejemplo **Técnico Superior en Cocina y Gastronomía o Dirección y Gestión de Cocina**). El Jefe de Cocina o Chef tiene la **responsabilidad final del producto**. Velará por el producto, por la calidad y el funcionamiento del servicio (ritmo en la entrega, lectura de comandas, vigilancia del comedor, etc.). Deberá tener dotes de mando, imagen, prestigio personal y respeto por los cocineros.

El Jefe de Cocina tendrá las siguientes funciones: dirigir la cocina responsabilizándose del buen funcionamiento del servicio, cuidar de que los platos que se sirvan cumplan las condiciones exigidas, distribuirá el trabajo en la cocina, supervisará la higiene, instalación, y grado de rendimiento del conjunto, confeccionará el menú, llevará el cuadrante de horarios de trabajo, días libres y vacaciones, así como velar por su cumplimiento. Vigilar la limpieza, orden, aptitudes y actitudes del personal, estar en la mesa caliente, cantando en ocasiones las comandas, y revisando antes de su pase, tanto la



presencia del plato como la correspondencia entre éste y el pedido realizado, vigilar la preparación y disposición de los platos, condimentando algunos, en su caso vigilar el cumplimiento de las medidas legales, tanto del personal, como de las instalaciones, supervisar el mantenimiento de utensilios, batería, menaje, fogones, electrodomésticos y de la cocina y el comedor en su conjunto. En caso de ausencia deberá ser sustituido por otra persona de la misma categoría profesional.

Por su parte en el comedor, para asegurar la mejor prestación del servicio el adjudicatario contará con un Jefe de Comedor, con preparación suficiente que dependiendo del Jefe de Cocina o Chef, supervisará la correcta ejecución del servicio en el comedor en cuanto a la correcta atención y colocación de personas en las mesas, toma de comandas, control y distribución de camareros, correcto y rápido servicio de cada mesa, así como, montaje de mesas, la limpieza de las mismas, retirada de platos y cubiertos, colocación de nuevos, asistencia y atención a todas las necesidades que surjan, evitando en todo caso las aglomeraciones y colas y vigilando la puntualidad en los horarios y turnos de comida que pudiesen establecerse con autorización de la Dirección. En caso de ausencia deberá ser sustituido por otra persona de la misma categoría profesional.

Se tendrá en cuenta que cada camarero ha de atender a un máximo de cinco mesas simultáneamente, de tal forma que en ningún caso se produzcan aglomeraciones en las horas de mayor afluencia. En aquellos momentos en que se la Dirección de la Residencia establezca turnos para comer, cada camarero atenderá un máximo de cuatro mesas por turno.

12. SERVICIO DE CAFETERIA

El contratista deberá garantizar en todo momento la satisfacción de las necesidades de consumo que los clientes puedan plantear, para ello deberá ofertar diariamente una cantidad suficiente y variada de artículos que figurará en la carta de la cafetería, (café, desayunos, refrescos, cervezas, aperitivos, licores, bocadillos, raciones, repostería, tapas y platos combinados etc.), con indicación de calidades, cantidades y marcas, así como si son hechos al momento, son calientes, fríos, etc. Se adjunta como anexo a este pliego el listado de artículos de cafetería.

Para el servicio de cafetería el adjudicatario asignará el personal que estime necesario de tal forma que en ningún momento del horario establecido, el servicio se encuentre desatendido por falta de personal. Se prestará servicio en mesas durante todo el horario de apertura.

La lista de precios de la cafetería estará expuesta en lugar visible para conocimiento de todo el personal. En las mismas deberá constar la conformidad de la Dirección de la Residencia, no pudiendo variar los precios sin previa autorización de la Dirección, pudiendo ser revisable anualmente.

Si durante la vigencia del contrato, el adjudicatario pretendiese introducir artículos no mencionados en su oferta inicial, los precios de estos deberán ser previamente autorizados por la Dirección de la Residencia, previa solicitud del adjudicatario, indicando características, calidad, cantidad, peso y precio. Por su parte la Dirección de la Residencia podrá introducir los artículos que precise acordando con el adjudicatario el precio, que estará en relación con el resto de precios aprobados.

Los alimentos ofertados estarán protegidos por medio de cristaleras, quedando totalmente prohibido situarlos sobre éstas. Igualmente deberá observarse toda normativa técnico sanitaria sobre conservación y manipulación de alimentos en vigor.

La Residencia no asume responsabilidad alguna en caso de impagos en la cafetería por cualquiera de las consumiciones realizadas por los residentes y personal autorizado.

El adjudicatario no podrá utilizar los servicios de restauración y cafetería para otro uso que no sea el del objeto de este contrato, entendiéndose que no pueden ser elaboradas en el Restaurante comidas ni prestar servicio de cafetería para terceros que no sean residentes o autorizados por la Dirección de la Residencia. El adjudicatario no podrá sacar alimentos o comidas fuera de la Residencia.

Existirá un Libro de Reclamaciones a disposición de los usuarios del restaurante y cafetería en la recepción de la Residencia, donde podrán exponer las quejas relacionadas con el servicio que reciban por parte del adjudicatario o del personal que contrate. El anuncio de estas hojas se pondrá en lugares



visibles. De toda reclamación se dará una copia al reclamante y otra al Director de la Residencia, quien procederá por sí mismo o persona en quien delegue, a una investigación así como a las recomendaciones y resoluciones de la misma que se comunicarán al reclamante.

Todas las compras que realice el adjudicatario, bajo ningún concepto se harán en/a nombre de la Residencia o en términos similares, ni de ningún organismo oficial o del Estado sino que todas aquellas deberán ser hechas en nombre del adjudicatario, sin que en ninguna circunstancia la Residencia ni sus representantes, sean subsidiarios de los impagos que pudieran existir por la ejecución de los servicios de Restauración y Cafetería.

La Residencia no asumirá, bajo ningún concepto o condición, las posibles deudas que el adjudicatario pueda contraer con proveedores, auxiliares momentáneos o cualesquiera otras personas que, con ocasión de la prestación de los servicios objeto del contrato, pudieran surgir. Idéntica postura adoptará ante el pago de tasas, impuestos, o cualesquiera otros gravámenes que recaiga sobre el ejercicio o prestación de los servicios objeto del presente contrato.

Los precios máximos y los artículos que el adjudicatario debe ofrecer en el servicio de cafetería se encuentran detallados en el **ANEXO F** al presente documento. Se ofrecerá una tapa incluida en el precio con las bebidas y aperitivos de antes de comer y de cenar.

12.1.- Horario de Cafetería

- Horario de Invierno: Meses de Noviembre, Diciembre, Enero, Febrero, Marzo y Abril

* De **08,30 a 23,30 horas**

- Horario de Verano: Meses de, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre

* De **08,30 a 24,15 horas**

Estos horarios podrán ser modificados por necesidades del servicio de acuerdo con el criterio de la Dirección de la Residencia. La noche de Hogueras y la de Nochevieja el servicio de cafetería se extenderá hasta el horario que fije la Dirección.

13. CONDICIONES HIGIÉNICO- SANITARIAS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

La prestación del servicio de restauración (Cafetería y Restaurante), deberá realizarse en óptimas condiciones de sanidad, salubridad e higiene, tanto en las personas, como en los locales y productos empleados, de acuerdo con la legislación vigente. A este fin, la empresa adjudicataria estará sometida a las inspecciones técnico-sanitarias periódicas que podrán llevar a cabo la Residencia o las autoridades sanitarias competentes. En relación a las inspecciones periódicas la empresa adjudicataria comunicará previamente la fecha en que tendrán lugar, así como el resultado arrojado por las mismas.

13.1.- De las materias primas

Por cuenta del adjudicatario se realizará, con periodicidad mensual, a través de un centro de control de calidad homologado, un estudio mensual de determinación microbiológica de los productos en crudo o semi-elaborados, referido a componentes del menú en base a tres muestras de cada uno de ellos, así como de los utensilios de uso común en los locales. Igualmente, se realizará un estudio de placas de contaminación superficial. Los resultados serán entregados a la Residencia dentro de los veinte primeros días del mes siguiente. No obstante la Residencia podrá realizar, cuando lo estime conveniente, los ensayos oportunos con cargo al adjudicatario.

Todos los productos servidos por el adjudicatario han de ser correctamente manipulados y han de cumplir todos los aspectos que especifica la legislación vigente en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, así como lo dispuesto en la legislación vigente en materia de normas de higiene relativas a dichos productos. El adjudicatario aportará certificación específica determinando que son primeras marcas de mercado.



Los proveedores de estos productos deberán disponer de Registro Sanitario y demás requisitos de la normativa vigente, responsabilizándose en todo momento a la empresa adjudicataria de las alteraciones de los productos.

Todas las materias primas utilizadas en la preparación de las comidas y aperitivos, cumplirán las condiciones higiénico-sanitarias de calidad y pureza exigidas en las distintas reglamentaciones sanitarias.

Todos los productos alimenticios envasados estarán debidamente etiquetados y rotulados, de acuerdo con lo dispuesto en legislación vigente.

El almacenamiento será el adecuado para cada tipo de alimentos y a la temperatura apropiada para cada grupo o estado de presentación (frescos, refrigerados o congelados). No se sobrepasará la capacidad de almacenamiento, a fin de que todos los alimentos sean empleados dentro de un período normal de utilización.

Se evitarán el contacto entre los alimentos crudos y preparados, tanto durante la preparación de las comidas como en su conservación. Ninguna de las materias primas podrá estar en contacto con el suelo, tanto durante la conservación como durante su preparación culinaria.

Las comidas ya preparadas, cuando sean expuestas, permanecerán todas aisladas y protegidas en vitrinas o armarios y mantenidas en adecuadas condiciones de conservación. Las materias primas, una vez retiradas de las cámaras, serán utilizadas de inmediato, comprobándose previamente las condiciones de conservación.

Las comidas deberán prepararse con la menor antelación posible al momento de su consumo. Las comidas para consumo inmediato, una vez terminado su cocción, deberán mantenerse a temperaturas iguales o superiores a 70° C en el centro del producto, debiendo consumirse en el mismo día de su preparación.

Las comidas que se conserven, antes de su consumo, mediante refrigeración o congelación, deberán ser sometidas a este tratamiento inmediatamente después de su preparación, de tal forma que, en el menor tiempo posible, alcance en el centro del producto una temperatura de 3° C y -18° C, respectivamente. El período de conservación máximo de estas comidas será inferior a 48 horas para las refrigeradas y 5 días para las congeladas.

Las comidas refrigeradas o congeladas se acondicionarán inmediatamente antes de su consumo, mediante procedimiento autorizado, hasta alcanzar en el centro de masa una temperatura superior a 80° C, en un tiempo máximo de 2 horas y el consumo de las mismas se efectuará dentro de las 4 horas siguientes. Para salsas, cremas y natas, el plazo de consumo será de 24 horas, y a su vez deberán conservarse en frigorífico.

Los condimentos empleados, así como las especias, deberán estar autorizados por la legislación correspondiente.

Las ensaladas con vegetales crudos se sumergirán durante 5 minutos en una solución de hipoclorito sódico (7mg/litro), o lejía de sosa sin detergente. Se lavarán abundantemente.

Las ensaladas que contengan productos proteicos, o estén constituidas por picados de cualquier clase se elaborarán obligatoriamente por procedimientos mecánicos y se mantendrán a temperaturas no superiores a 8° C.

Nunca se cortará sobre la misma superficie carne cocinada y cruda. No se permitirá la recongelación de carnes o pescados una vez realizada su descongelación.

Se deberán realizar controles mensuales de platos elaborados (3 como mínimo) para verificar en la medida de lo posible que se cumpla con todo lo establecido en los RPHT (Requisitos Previos de Higiene y trazabilidad).

El laboratorio que realice todos los controles analíticos no formará parte del grupo empresarial del adjudicatario y podrá ser recomendado por la Dirección de la Residencia.



13.2.- De los locales

La limpieza de las zonas cedidas en exclusiva a la empresa adjudicataria, toda la planta 8ª de la Residencia, incluyendo cocinas, despachos, almacenes, office, vestuarios, cámaras, comedor y baños públicos y de personal, la barra, cafetería y office de la planta baja y el almacén de subsistencias con sus cámaras de la planta sótano, correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

Las paredes internas, suelos, ventanas, techos y todas las demás partes de los locales de cocina, comedor y cafetería, deberán lavarse diariamente y realizarse una limpieza minuciosa una vez por semana.

Igualmente, los aseos, públicos y de personal, vestuarios del personal y los pasillos se mantendrán en estrictas condiciones de limpieza y libres de objetos extraños. En todo momento, existirán en ellos agua, jabón o detergente y cepillos de uñas, así como toallas de un sólo uso, todo por cuenta del adjudicatario. Se prestará especial atención a que los baños públicos del comedor se encuentren en perfectas condiciones antes de cada servicio y turno de comida si lo hubiera. De ello se deberá dejar debida constancia en sitio visible a la entrada de los baños en donde se deberá reflejar la hora en que se han limpiado.

El almacenamiento de residuos dispondrá de dispositivos o recipientes higiénicos inalterables, fácilmente lavables y en buen estado de conservación. Además de ello, antes de ser depositados en los contenedores, serán introducidos en bolsas de plástico. Una vez llenos, los contenedores serán trasladados al cuarto de basuras. La limpieza de los contenedores será diaria.

Los suelos se barrerán en seco inmediatamente después de cada servicio y turno si lo hubiera. Después de cada jornada de trabajo o antes, si es necesario, se procederán sistemáticamente a la limpieza y desinfección de las instalaciones. Se dispondrá de personal suficiente (**mínimo una persona en horario de mañana y otra en horario de tarde, todos los días de la semana**) para realizar "barridos higiénicos" en base a las necesidades de limpieza del suelo, sobre todo en las horas de mayor afluencia, limpieza de sillas, sacudiendo las mismas después cada uso por un comensal y para subsanar cualquier necesidad de limpieza que pudiera surgir.

Toda maquinaria y utensilios que se empleen en la preparación de los alimentos, así como la vajilla, cubiertos, etc., se limpiarán y enjuagarán, para después lavarlos con detergente autorizado y, por último, sumergirlos en agua a una temperatura de 82º C durante 30 segundos como mínimo. El aclarado se efectuará con agua corriente abundante.

La empresa que suministre los productos para la limpieza y desinfección de paramentos, útiles, equipos y maquinaria de cocina debe de estar en posesión del registro sanitario según establece la legislación vigente sobre Registro General Sanitario de Alimentos y en el caso de que se utilicen biocidas cumplir con lo especificado en la normativa vigente por la que se regula el proceso de evaluación para el registro, autorización y comercialización de biocidas.

El laboratorio contratado encargado de las analíticas de superficies debe estar en posesión del número de autorización LA correspondiente otorgado por la comunidad autónoma competente. En el caso de la comunidad Valenciana debería estar de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente de la Generalitat Valenciana, sobre autorización, reconocimiento de la acreditación y registro de laboratorios en el ámbito de salud pública.

Para la verificación del proceso de limpieza y desinfección de paramentos, instalaciones, maquinaria y útiles de cocina que puedan entrar en contacto directo o indirecto con los alimentos, se realizaran controles microbiológicos mensuales de superficies para aerobios mesófilos y enterobacterias.

13.3.- Del personal

Todo aquel personal aquejado de enfermedades transmisibles por vía digestiva, o portadores e gérmenes, será apartado de toda actividad directamente relacionada con los alimentos, siendo obligación del manipulador poner el hecho en conocimiento del representante de la empresa.

En casos de lesión cutánea, al manipulador afectado se le facilitará el tratamiento adecuado y una



protección con vendaje impermeable que no pueda desprenderse accidentalmente.

Todos los días antes de incorporarse al trabajo, así como después de utilizar los servicios, y tantas veces como lo requieran las condiciones de su trabajo, deberán lavarse las manos con agua caliente y jabón o detergente adecuado.

Deberán mantener la higiene en su aseo personal y su indumentaria en estado de limpieza adecuado y permanente.

Está prohibido fumar, masticar goma o comer en el puesto de trabajo, así como utilizar prendas de trabajo distintas a las reglamentarias.

Todo el personal deberá:

- **Usar el delantal de plástico cuando realiza la tarea de lavado de planta, pisos, paredes, ollas, vajilla, lavado y pelado de verduras**
- **Evitar el uso de anillos, cadenas, reloj, aros, pues pueden caer en la preparación siendo un vehículo de contaminación y causar en algunos casos, un accidente de trabajo.**
- **Usar birrete o gorro para el cabello mientras permanezcan en la cocina. El personal femenino sin excepción debe recoger su cabello con una cofia, redcilla o gorro.**
- **El uniforme no debe ser empleado fuera del ambiente de trabajo (esto incluye todas sus partes)**
- **No se puede ingresar, transitar o permanecer con ropa de calle en la cocina.**

No se permitirá la entrada a la cocina, office y barra a ninguna persona ajena a dichos servicios, excepto los servicios de inspección.

El personal de cocina, debe estar claramente diferenciado en dos grupos. Por una parte los que se dediquen única y exclusivamente a la manipulación de alimentos para la preparación y elaboración de comidas preparadas y por otra los encargados única y exclusivamente de la limpieza y desinfección de paramentos, instalaciones, equipos y útiles.

La empresa adjudicataria debe cumplir exhaustivamente con los Requisitos Previos de Higiene y Trazabilidad (RPHT's), que la Dirección de la Residencia tiene establecidos para una correcta gestión higiénico-sanitaria del personal y de todos los paramentos, equipos, maquinaria y útiles que entran en juego en cocina, con el objeto de minimizar cualquier brote de intoxicación o infección alimentaria.

El personal dedicado única y exclusivamente a la limpieza y desinfección deberá acreditar con registros de limpieza y desinfección debidamente fechados y firmados la limpieza y desinfección de paramentos, instalaciones, equipos, maquinaria y útiles con la frecuencia establecida por el programa de limpieza y desinfección que viene redactado en el programa correspondiente de los RPHT.

Todo el personal (tanto manipuladores como personal de limpieza y desinfección) ha de acreditar formación en higiene alimentaria y por tanto ha de estar en posesión del certificado de manipuladores de alimentos del sector de comidas preparadas expedido en la Comunidad Valenciana por una entidad homologada para la formación de manipuladores de alimentos con su número de autorización correspondiente expedido por la Dirección General de Salud Pública.

El personal de mantenimiento de cocina, cada vez que realice algún tipo de mantenimiento, ya sea correctivo o preventivo, deberá adaptarse en la medida de lo posible a cada uno de los procedimientos de mantenimiento que se establecen para paramentos, equipos, maquinaria y útiles que se establecen en el plan de control de mantenimiento preventivo de los RPHT y rellenar los registros correspondientes que se les facilitarán.

El personal de cocina debe cumplir lo que se establece en el programa de control y evacuación de residuos que viene redactado en el plan de control de residuos de los RPHT.

Asimismo el personal del almacén de materias primas y el personal de cocina debe cumplir al detalle con el "procedimiento de identificación del producto" y el "procedimiento de control de la trazabilidad" que viene claramente redactado en el plan de control de trazabilidad de los RPHT.



Se deberán controlar mensualmente si los manipuladores de alimentos son portadores o no de *Staphylococcus aureus* mediante la toma de muestra con la ayuda de torunda estéril en medio semisólido en interior de fosas nasales. En caso positivo, se tomará la medida correctora oportuna con la mayor brevedad posible.

13.4.- De la Cafetería

La cafetería se hallará permanentemente en buen estado de limpieza, tanto el espacio interior como el exterior de la barra. Se limpiará o barrerá, cuantas veces sea necesario, evitando en todo momento el levantamiento de polvo al realizar estas actuaciones ("barrido higiénico"). La superficie de la barra se mantendrá permanentemente en estado de limpieza, suprimiendo la excesiva permanencia de platos y cucharillas de café.

Todos los aperitivos exhibidos y la bollería estarán debidamente protegidos mediante vitrinas o campanas de vidrio.

El adjudicatario deberá presentar a la Dirección de la Residencia los informes periódicos que correspondan respecto a la activación, seguimiento y aplicación del SISTEMA APPCC (análisis de peligros y puntos críticos de control), según lo previsto en el Real Decreto 2207/1995, de 28 de diciembre, en aplicación de la Directiva comunitaria 43/93.

14. SERVICIO DE LAVANDERÍA PARA LOS RESIDENTES.

El adjudicatario prestará a cada residente que lo solicite un servicio de lavandería, secado y planchado de prendas de uso individual durante su estancia en la Residencia y durante todos los días no festivos del año. Los precios por cada servicio, que abonarán los usuarios directamente al adjudicatario, deberán ser los de mercado, que se calcularán obteniendo la media de al menos 3 lavanderías de la ciudad de Alicante elegidas de forma conjunta por la Dirección de la Residencia y la empresa adjudicataria.

La facturación del servicio de lavandería se efectuará directamente al residente usuario en Recepción.

15. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

16. ANEXOS

El presente documento va acompañado de seis anexos cuyo contenido será de obligado cumplimiento para el adjudicatario y que ya han sido citados anteriormente. Estos anexos son los siguientes:

ANEXO A.- DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y PORTERÍA

ANEXO B.- PERIODICIDAD MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ANEXO C.- PERIODICIDAD LIMPIEZA

ANEXO D.- LIMPIEZA HABITACIONES

ANEXO E.- CUADRO RESUMEN DE GRAMAJES EN FRESCO MÍNIMOS

ANEXO F.- LISTADO DE PRECIOS MÁXIMOS DE CAFETERIA

El Director de la Residencia "Jorge Juan"



ANEXO A.- DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y PORTERÍA

Los recepcionistas y porteros actualizarán los conocimientos necesarios dentro de su formación profesional continua, poniendo todo su esmero y profesionalidad en las tareas que les fueran encomendadas y en aplicación de las normas establecidas.

Todas las aplicaciones informáticas que se relacionan en el presente anexo pueden ser cambiadas, mejoradas y sustituidas por la Dirección de la Residencia, en cuyo caso, el personal se adaptará a los cambios establecidos a la mayor brevedad posible.

1. COMPETENCIAS

1.1. Organizar y gestionar el servicio de Recepción y el servicio de Portería en la Residencia Jorge Juan.

1.2. Organizar, gestionar e intervenir en el servicio de comunicaciones internas y externas en la Residencia Jorge Juan y de la red wifi a los clientes, conociendo su funcionamiento y claves de acceso.

1.3. Coordinar los distintos departamentos del centro gestionados por el adjudicatario, siempre siguiendo las instrucciones de la Dirección.

1.4. Impedir la manipulación ó introducción de cualquier soporte informático no autorizado en los ordenadores de Recepción, responsabilizándose la empresa adjudicataria para el servicio de su correcto uso. En todo caso, será de obligado cumplimiento todo lo establecido en la normativa de Defensa en cuanto a uso de sistemas.

1.5. Conocer y aplicar, todo el personal del departamento de Recepción y Portería, el Plan de Emergencia y Evacuación de la Residencia Jorge Juan, así como su ubicación física y los servicios diarios establecidos de los equipos de intervención y evacuación en toda la Residencia.

2. ORGANIZACION Y GESTIÓN

2.1. Gestionar el departamento de modo que se obtenga la mayor satisfacción y deseos de los clientes.

2.2. Informar a los solicitantes sobre la Resolución en vigor que, debiendo ser conocida por todo el personal, proporcionando copias a los clientes/residentes quien la soliciten.

2.3. Recogerá todos los datos necesarios del solicitante en la Solicitud de Estancia.

2.4. Establecerá la previsión de ocupación del alojamiento al confeccionar el planning, mediante el programa ACI HOTEL, y procedimientos manuales

3. FUNCIONES DE RECEPCIÓN

Además de las funciones que desarrollen para el adjudicatario, como el cobro de las pensiones completas de los residentes en turnos de vacaciones, los recepcionistas tendrán las siguientes funciones:

1. Formalizar las entradas y salidas de los clientes generando la información que permita la programación y prestación del servicio, dándoles la bienvenida a su llegada y emitiendo la documentación para su registro. Atenderá, en todo caso, a los clientes con diligencia y cortesía.

2. Consultará el estado de las habitaciones disponibles para su adecuada asignación, de acuerdo con la reserva.



3. Revisará y comprobará el perfecto funcionamiento del software y hardware, del Departamento de Recepción siendo responsables del material que se le entregue incluyendo consumibles, debiendo revisar diariamente el estado de la red, programas instalados, hardware, Central telefónica, Control de presencia Onity y la operatividad de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAI)-UPS.
4. Informará sobre los distintos servicios del establecimiento (incluyendo servicio médico, prensa, Internet, etc.)
5. Facilitándoles sus acreditaciones y los elementos de acceso a sus habitaciones, siguiendo las normas protocolarias que, en su caso, corresponda aplicar.
6. Despidiendo cortésmente al cliente, comprobando su nivel de satisfacción pidiéndoles que entreguen la encuesta antes de su marcha y potenciando la materialización de futuras estancias.
7. Cualquier atención, preguntas ó cualquier comunicación físicas con los clientes, deberán realizarse estando de pie en el departamento de Recepción.

DURANTE LA ESTANCIA DE LOS CLIENTES.:

1. Atenderá a los clientes durante su estancia, en una posición adecuada, de tal forma que no se deberá atender sentado, satisfaciendo sus expectativas y cumpliendo la optimización de la calidad del establecimiento.
2. Prestará una correcta atención al cliente durante su estancia, informándole sobre los servicios de hotel, así como los servicios y recursos turísticos del entorno, para ello deberá coordinar con la oficina de turismo y el Ayuntamiento de Alicante la recogida de información turística y su ubicación en el Stand establecido para tal efecto. Atenderá las solicitudes de clientes, así como la correspondiente información turística de la zona, espectáculos, eventos deportivos, etc. Informará a los clientes de aquellos espectáculos deportivos, teatrales, excursiones, museos y de aquellos eventos culturales que solicite, utilizando una base de datos debidamente actualizada.
3. Coordinará los servicios del hotel tales como servicio médico de martes y jueves, sillas de periódicos y revistas, solicitud de taxi, recepción y envío de maletas...
4. Atenderá las quejas y reclamaciones con eficiencia, amabilidad y discreción, garantizando una rápida solución, informando a la Dirección de la Residencia Jorge Juan para su resolución.
5. Gestionará, coordinando y trasladando a los departamentos oportunos, la información derivada de la operación de alojamiento (reservas, llegadas, estancia, salidas y/o modificaciones que se hayan producido), mediante los programas de Gestión Hotelera "Aci Hotel" , "Aci Cast" y Char, facilitando así la coordinación, una mejor atención al cliente y la adaptación administrativa a las nuevas situaciones.
6. Comunicará a los departamentos afectados, los cambios producidos respecto a la situación inicial utilizando puntualmente las Hojas de Entradas o Salida, y en el programa de Gestión Hotelera, cada vez que se efectúe algún movimiento de clientes.
7. Mantendrá actualizadas las cuentas individuales de los clientes, para estar constantemente en condiciones de presentarle el total de la factura correspondiente a los servicios efectuados, utilizando para ello el programa informático de Gestión Hotelera, sistema mecanizado o manual, asimismo controlará y coordinará las entregas a cuentas de los clientes, tanto pendientes como efectuadas, mediante el programa de Gestión Hotelera , Oracle y hoja de Cálculo, debiendo llevar un control *exhaustivo diario de su contabilización, para su entrega a la Dirección /Administración de la Residencia*
8. Anotará en la liquidación de caja los ingresos realizados en la propia recepción, debiendo realizar cierres de caja diarios a las 23:30 horas.
9. Atenderá las telecomunicaciones externas e internas de modo que los clientes y los departamentos emitan y reciban las mismas con fiabilidad, prontitud y discreción, dichas llamadas se recibirán



con amabilidad y cordialidad, potenciando la materialización de futuras estancias, debiendo contestar tanto a las llamadas internas (extensiones) como externas con un "buenos días/tardes/noches, le atiende Srta./Sr. ...,dígame.. Registrará y controlará adecuadamente todo tipo de llamadas al exterior que sostengan los clientes y personal, mediante los medios disponibles para realizar una correcta facturación y control de producción. Conocerá y manejará el tarificador telefónico -CHAR- como medio de control para valorar económicamente las telecomunicaciones, controlando la operatividad del sistema Char, duración de la llamada , número de pasos y destino del servicio facilitado para justificar su importe.

10. Realizará el servicio de despertador, anotando previamente el número de habitación del cliente y la hora de llamada en soporte informático o papel, y pasando los datos correspondientes al servicio telefónico del departamento de recepción o a su delegado/a.

11. Recogerá y revisará las solicitudes realizadas por el cliente en Conserjería o en el mostrador.

12. Facturará y emitirá facturas de alojamiento para Residentes de estancias quincenales, semanales y de transeúntes con estancias menores.

13. Gestionará la facturación de la alimentación para el adjudicatario.

14. Recogerá datos ante una solicitud de habitación por transeúntes, facilitando la información que requiera el demandante, mediante la anotación en la hoja de reservas, consulta de planning de ocupación, cardex, y su traslado a la Dirección de la Residencia Jorge Juan, con los medios de información disponibles, utilizando para ello medios manuales así como informáticos mediante el programa de Gestión Hotelera.

15. Elaborará informativamente a partir de una serie de datos proporcionados por la Dirección de la Residencia, el "planning" de reservas y previsiones de ocupación. diario, así como los planning proporcionados independientemente por el programa de Gestión Hotelera (Aci-hotel)

16. Efectuará estadillos de control del estado de las habitaciones, mediante el programa de Gestión hotelera y control manual si fuese necesario.

17. Efectuará las operaciones pertinentes en el rack y cardex, incluyendo las operaciones de salida en el Diario de Producción, mediante sistema informático del programa de Gestión Hotelera, y medios manuales, u otro procedimiento que se estableciera por la Dirección.

18. Realizará los partes de averías de la Residencia Jorge Juan, mediante los programas de Gestión Hotelera (Aci-Hotel, Aci-Cast), llevando el control correspondiente de las averías pendientes de realizar.

19. Emitirá periódicamente cuantas veces sean solicitados, listados de averías y situación de habitaciones, emitidos por el programa de Gestión Hotelera, proporcionando dichos listados al personal de mantenimiento, Gobernanta/s y Dirección..

20. Todo el personal de Recepción y portería deberá conocer exhaustivamente y manejar el programa informático Aci-Cast, para la gestión de las averías de las Residencia.

21. Deberá coordinar y realizar el/los partes así como la activación de las averías recibidas por los clientes, camareras Pisos, Gobernantas, Departamento de Mantenimiento, Jefe de Mantenimiento y Dirección de la Residencia mediante el programa Aci-cast.

22. Entregará y notificará al Departamento de Mantenimiento los estadillos de averías conformen se vayan notificando a Recepción diariamente y periódicamente a las 08:00 horas, y 12:00 horas, asimismo diariamente realizará un listado de la situación de las averías pendientes, notificándoselo al Jefe de Mantenimiento y a Dirección, haciendo hincapié en las averías de carácter urgente para su activación y su resolución con la mayor celeridad posible.

23. Coordinará con el Jefe de Mantenimiento y el personal de mantenimiento el cierre de las averías por medio del programa Aci –Cast.



24. Realizará diariamente las copias de seguridad tanto del programa de Gestión Hotelera Aci Hotel y Aci Cast, comprobando su perfecto funcionamiento, como de los listados de entregas a cuenta, incidencias, averías pendientes y demás listados.

25. Activará y coordinará con la empresa de mantenimiento del programa de Gestión Hotelera (Aci-Group), los procedimientos necesarios para su óptimo funcionamiento en el caso de potenciales averías, vía teléfono e incluso telemáticamente.

26. Consultará mediante el programa Aci-Cast de la situación de las averías pendientes o finalizadas e informará cuando se lo solicite a los clientes, gobernantas, o Dirección de la situación de la avería y si estuviese o no activada mediante el programa Aci-Cast.

27. Realizará, controlará y entregará a la Dirección /Administración de la Residencia la normativa y el desarrollo de los Procesos I, II, III, IV y V (ANEXO 4).

28. Notificará al Servicio de ascensores 24 horas, cualquier avería o rescate en Ascensores, si es fuera de horario laboral, siendo en horario laboral coordinará con el Jefe de Mantenimiento y se llamará al servicio Técnico en Alicante.

29. Coordinará y efectuará los relevos con el servicio de vigilancia y seguridad nocturna mediante las listas de novedades notificando cualquier incidencia en los relevos.

30. Todas las vicisitudes acaecidas durante su servicio serán incluidas en los sistemas de agenda electrónica instalados, utilizándose dichos sistemas como parte de novedades y como anotaciones de relevo entre turnos.

4. SERVICIO DE PORTERÍA

1. El portero de servicio tiene funciones polivalentes para alguna función secundaria. Estará situado en el exterior junto a la puerta de entrada en espera de la llegada de clientes.

2. Estará atento a la llegada y salida de clientes o visitantes saludándoles o despidiéndose de ellos cortésmente.

3. Atenderá al cliente y facilitará su llegada y entrada haciéndose cargo del equipaje y será el apoyo de Recepción para las subidas a plantas de los clientes.

4. Atenderá las demandas de los clientes o visitantes respecto al servicio de taxis, solicitud de informaciones varias así como la vigilancia del acceso.

5. Tendrá conocimiento de los lugares de interés, destinos más solicitados así como transportes públicos y sus conexiones a fin de satisfacer las demandas de los clientes.

6. Controlará las zonas comunes de la planta baja y atenderá los servicios de prensa, recogida de maletas, silla de ruedas, servicio médico, plataforma elevadora para minusválidos, etc.

7. Prestará el servicio de apoyo a personas minusválidas o con dificultades de movilidad mediante la plataforma elevadora.

8. En caso de rescate de ascensores el servicio de portería, , deberá conocer y manejar los procedimientos manuales de subida y bajada de ascensores, para prestar el debido apoyo a las personas encerradas dentro de los ascensores, al mismo tiempo y paralelamente debe avisarse al servicio de Rescate. En ausencia del portero se hará cargo del rescate el servicio de recepción.

9. En caso de ausencia del portero, por causas fisiológicas o comidas, el/la responsable de las entradas y salidas e identificación será el Recepcionista de servicio.



PROCESO I: CHECK IN – RESIDENTES					
PROCESOS QUE ENTREGAN	INPUT	ACTIVIDADES REALIZADAS	CONTROLES REALIZADOS	OUTPUT	PROCESOS QUE RECIBE
Cliente	Documentos de Identidad (Tarjeta ISFAS, DNI), carta adjudicación, recibo pago anticipado, teléfonos contacto con familiares.	Se introducen y completan los datos personales del titular y del acompañante si hubiese en el programa de ACI Hotel	Se verifica con la reserva establecida por la Adjudicación quincenal, reserva y/o ORACLE.	Aceptación del cliente y asignación habitación, entrega del welcome.	Cliente
Recepción	Activación Llave Electrónica, mediante ACI- CLAU u ONITY.	Configuración del tiempo de duración de la estancia y habitación en llave electrónica con ONITY	Verificación que corresponda la llave de habitación con el número de habitación y periodo de estancia, mediante ONITY y ACI.	Entrega de la llave electrónica.	Cliente
Recepción	Estado de entrega de la habitación mediante ACI HOTEL y Gobernantas	Se comprueba el estado limpia /sucia de la habitación y si no estuviese lista para su entrega, se activaría en caso necesario, mediante la/s Gobernanta/s y departamento de Pisos correspondiente.	Confirmación mediante ACI y Gobernanta/s del estado de la habitación, comprobación del desglose en ACI, en cambios de habitación y check out eventual correspondiente.	Notificación cliente habitación lista para su uso	Cliente

PROCESO II : CHECK OUT- RESIDENTES - SERVICIO TELEFONICO					
PROCESOS QUE ENTREGAN	INPUT	ACTIVIDADES REALIZADAS	CONTROLES REALIZADOS	OUTPUT	PROCESOS QUE RECIBE
Cliente	ENTREGA Llave electrónica.	Cancelación de la línea telefónica de la habitación mediante check out en programa ACIHOTEL.	Comprobación de saldo a través de ACI HOTEL y CHAR	Aceptación y despedida huésped.	Cliente
Recepción	Factura por el servicio telefónico mediante ACI Hotel y Char	Emisión del listado detallado del servicio Telefónico, mediante ACI HOTEL y CHAR	Confirmación con el sistema de Char y ACI de la situación de la habitación.	Cancelación de llave electrónica (por caducidad) y línea telefónica de la habitación (check out), así como consulta educada al cliente del cuestionario de calidad.	Cliente
Cliente	PAGO metálico o con Tarjeta de Crédito de factura teléfono	En caso de tarjeta, comprobación DNI, cantidad y firma del cliente	Confirmación del pago, y de los resguardos.	Entrega resguardo cliente, factura y resguardo tarjeta si ha sido el instrumento de pago	Cliente



PROCESO III: FACTURACION - RESIDENTES					
PROCESOS QUE ENTREGAN	INPUT	ACTIVIDADES REALIZADAS	CONTROLES REALIZADOS	OUTPUT	PROCESOS QUE RECIBE
Cliente	Entrega Factura Pro forma o factura	Comprobación entrega resguardo/s del pago anticipado del ingreso y emisión de la factura ,comprobación con ORACLE de pagos anticipados	Se verifica con la reserva establecida por la Adjudicación quincenal, reserva y /o ORACLE, confirmación de la facturación tipo de habitación y personas alojadas. con ACI HOTEL. Se comprueba si hay saldo deudor o acreedor por prolongación de estancia o error en anticipo.	Aceptación del cliente y se le entrega factura original, copia para administración de la factura y resguardos de pago originales. En caso de pago con tarjeta, comprobación del DNI, cantidad y firma del cliente , cierre al final del día de los movimientos con tarjeta efectuados y comprobación con ACI	Cliente
Recepción	Cierre diario operación de facturación de los clientes	Se realiza cierre de caja diario a las 22:00 horas, mediante el programa ACI HOTEL, y emisión de listados requeridos por la Dirección/Administración de ACI y ORACLE, de pagos anticipados pendientes y Facturas realizadas de Transeúntes y Residentes	Realización y comprobación de las facturas emitidas , cobros y situación anticipos mediante ACI y ORACLE, así como situación de pagos de clientes pendientes de cobro	Entrega Dirección/Administración listados de ACi, Oracle y Excel, de situación de los depósitos ,y cierre de la facturación, facturas emitidas, y no emitidas e incidencias ocurridas	Dirección / Administración

PROCESO IV: CHECK IN – TRANSEUNTOS					
PROCESOS QUE ENTREGAN	INPUT	ACTIVIDADES REALIZADAS	CONTROLES REALIZADOS	OUTPUT	PROCESOS QUE RECIBEN
Cliente	Documentos de Identidad (Tarjeta ISFAS, DNI, y tarjeta militar), teléfonos contacto con familiares	Se introducen y completan los datos personales del titular y del acompañante si hubiese en el programa de ACI Hotel ,Oracle, comprobando edad y situaciones por facturación IVA	Se verifica con la reserva establecida por la , reserva y ORACLE,	Aceptación del cliente y asignación habitación, entrega del welcome.	Cliente
Recepción	Activación Llave Electrónica, mediante ACI- CLAU, o en su defecto ONITY.	Configuración del tiempo de duración de la estancia y habitación en llave electrónica por ONITY	Verificación que corresponda la llave de habitación con el número de habitación, y el periodo de estancia, mediante ONITY y ACI	Entrega de la Llave electrónica de ONITY	Cliente
Recepción	Estado de entrega de la habitación mediante ACI HOTEL y Gobernantas	Se comprueba el estado limpia /sucia de la habitación y si no estuviese lista para su entrega, se activaría en caso necesario, mediante la/s Gobernanta/s y departamento de Pisos correspondiente.	Confirmación mediante ACI y Gobernanta/s del estado de la habitación,	Notificación cliente habitación lista para su uso.	Cliente



Recepción	Servicio Telefónico activación , tarjeta de bienvenida, información servicios en la Residencia Jorge Juan	Habilitación de la línea telefónica en la habitación ,mediante CHAR, ACI, así como entrega tarjeta de bienvenida e información de los servicios	Verificación entrega documentación cliente y asignación turnos de comida.	Notificación e información cliente de los servicios y turnos de comida , cena	Cliente
-----------	---	---	---	---	---------

PROCESO V : CHECK OUT/FACTURACION TRANSEUNTES					
PROCESOS QUE ENTREGAN	INPUT	ACTIVIDADES REALIZADAS	CONTROLES REALIZADOS	OUTPUT	PROCESOS QUE RECIBEN
Cliente	ENTREGA Llave electrónica.	Cancelación de la línea telefónica de la habitación.	Comprobación de saldo a través de ACI HOTEL y CHAR	Aceptación y despedida Huésped.	Cliente
Recepción	Factura de la habitación y del Servicio telefónica mediante ACI Hotel y Char	Emisión factura de la habitación y servicio telefónico, con el listado detallado de las llamadas realizadas.	Confirmación con el sistema de Char y ACI de la factura emitida y de su consumo.	Realización de la cancelación de la llave electrónica y de línea telefónica de la habitación, mediante CHAR y ACI, así como consulta educada de entrega del cuestionario de calidad...	Cliente
Cliente	PAGO efectivo, ingreso directo o con Tarjeta de Crédito.	En caso de pago con tarjeta, comprobación DNI, cantidad y firma del cliente	Confirmación del pago, y de los resguardos, cierre al final del día de los movimientos con tarjeta efectuados y comprobación con ACI., del desglose, en cambios de habitación y check out eventual.	Entrega resguardo cliente, factura original o tarjeta si ha sido el instrumento de pago	Cliente



ANEXO B.- PERIODICIDAD MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Las acciones de mantenimiento preventivo a realizar sobre cada uno de los elementos descritos así como su periodicidad, son las siguientes:

LAVAVAJILLAS

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD AD
Control y medida de resistencia de aislamiento entre fases, tierra y rigidez dieléctrica	Semestral
Medida y control de la puesta a tierra, revisión de conductores, conexiones, continuidad a circuitos de protección.	trimestral
Desmontaje, limpieza y engrase de mecanismo de arrastre del cesto	Trimestral
Verificación de funcionamiento de arrastre del cesto	Trimestral
Control de funcionamiento y revisión de conexiones eléctricas, aislamientos de cables, prensas, puesta a tierra, protecciones eléctricas, interruptores, termostatos, contadores.	Trimestral
Control de fugas por junta de resistencias	Trimestral
Verificación de conducciones elásticas y sistema de control de nivel	Trimestral
Verificación limpieza filtro	Trimestral
Verificación de funcionamiento de equipo	Trimestral
Resolución de pérdidas de agua	Inmediata

HORNOS

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD AD
Control y medida de resistencia de aislamiento entre fases, tierra y rigidez dieléctrica	Semestral
Medida y control de la puesta a tierra, revisión de conductores, conexiones, continuidad a circuitos de protección.	trimestral
Verificación de estanqueidad, ajustes de cierres y elementos de seguridad	Semestral
Limpieza y regulación de inyectores y quemadores	Trimestral
Control de funcionamiento y revisión de conexiones eléctricas, aislamientos de cables, prensas, puesta a tierra, protecciones eléctricas, interruptores, termostatos, contadores.	Trimestral
Comprobación y ajustes de válvulas	Trimestral

FREIDORAS, SARTENES VOLCABLES

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD AD
Verificación de estanqueidad, ajustes de cierres y elementos de seguridad	Semestral
Limpieza y regulación de inyectores y quemadores	trimestral
Control de funcionamiento y revisión de conexiones eléctricas, aislamientos de cables, prensas, puesta a tierra, protecciones eléctricas, interruptores, termostatos, contadores.	Trimestral
Verificación de funcionamiento de equipo	Trimestral

TUNELES DE LAVADO

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD AD
Limpieza con gasóleo cojinetes y cadenas	Semestral
Verificar correcta actuación de interruptores, diferenciales, provocando para ello una derivación	trimestral
Revisar presostatos de nivel de agua	Trimestral
Comprobar inexistencia de temperatura excesiva en motores	Trimestral
Comprobar y ajustar funcionamiento de seguridades (micros, setas,).	Trimestral
Revisar inversor de lavado	Trimestral



Revisar puesta a tierra de la máquina	Trimestral
Verificar funcionamiento de interruptores, pulsadores y luces de señalización	Trimestral
Lubricar y engrasar cojinetes y rodamientos	Trimestral
Limpiar, tensar y lubricar cadenas	Trimestral
Comprobar y limpiar sensores inductivos	Trimestral
Comprobar niveles de aceite	Trimestral

APARATOS AUXILIARES

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Verificación de estanqueidad, ajustes de cierres y elementos de seguridad	Semestral
Control y medida de resistencia de aislamiento entre fases, tierra y rigidez dieléctrica	Semestral
Limpieza y regulación de inyectores y quemadores, etc	Trimestral
Verificación y prueba de elementos de seguridad con engrase de partes mecánicas.	Trimestral
Medida y control de la puesta a tierra, revisión de conductores, conexiones, continuidad a circuitos de protección.	Trimestral
Control de funcionamiento y revisión de conexiones eléctricas, aislamientos de cables, prensas, puesta a tierra, protecciones eléctricas, interruptores, termostatos, contadores.	Trimestral

CAMPANAS DE EXTRACCIÓN

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Verificar y ajustar relés térmicos y diferenciales	Anual
Lubricar rodamientos	Semestral
Limpiar álabes y palas	Semestral
Comprobar holguras anormales en el eje	Semestral
Limpiar ventilador	Trimestral
Comprobar Silent-Block de amortiguadores	Trimestral
Verificar alineación de poleas	Trimestral
Engrasar y limpiar compuerta reguladora	Trimestral
Verificar apriete de prisioneros.	Trimestral
Comprobar el giro libre y suave de la turbina	Trimestral
Comprobar tensión y estado de las correas de transmisión	Trimestral
Comprobar vibraciones y estado de anclajes.	Trimestral
Verificación de limpieza de filtros	Trimestral
Verificar inexistencia de ruidos anormales	Trimestral
Limpieza de parte exterior de extractor en azotea	Mensual

MARMITAS

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Verificación de estanqueidad, ajustes de cierres y elementos de seguridad	Semestral
Control y medida de resistencia de aislamiento entre fases, tierra y rigidez dieléctrica	Semestral
Comprobación y ajustes de válvulas.	Trimestral
Limpieza y regulación de inyectores y quemadores.	Trimestral
Medida y control de la puesta a tierra, revisión de conductores, conexiones, continuidad a circuitos de protección.	Trimestral
Control de funcionamiento y revisión de conexiones eléctricas, aislamientos de cables, prensas, puesta a tierra, protecciones eléctricas, interruptores, termostatos, contadores.	Trimestral



INSTALACIONES DE GAS

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Comprobar estanqueidad mediante llave de paso	Anual
Sustitución liras de conexión a los aparatos	Anual
Cambio de tubo flexible	Anual
Control de medida en válvula automática	Anual
Estanqueidad a 1,8 kg/cm ² . en el limitador de presión	Anual
Presión de salida de cierre a caudal nulo en limitador de presión	Anual
Comprobación del buen estado de las juntas aislantes	Anual
Prueba de estanqueidad a una presión de 5 kg/cm ² en canalización, excluyendo los equipos de consumo	Anual
Estado de conservación de canalización	Anual
Comprobación de estanqueidad mediante aplicación de espuma jabonosa en la llave de cierre, tanto abierta como cerrada, en punto de acometida.	Trimestral

CONGELADORES, REFRIGERADORES

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Medir consumo eléctrico	Anual
Drenaje del agua acumulada	Anual
Verificar estado de aislamiento	Anual
Inspección visual detallada de todos los elementos	Trimestral
Inspección de todas las conexiones eléctricas e interruptores	Trimestral
Comprobar funcionamiento del termostato	Trimestral

CAMARAS FRIGORÍFICAS

ACCIONES DE MANTENIMIENTO A REALIZAR	PERIODICIDAD
Comprobación de válvulas solenoide	Anual
Medición de presiones y temperaturas. Presiones de condensación. Presiones de aspiración. Temperatura interior y agua-aire condensación.	Anual
Verificación de enclavamientos	Anual
Comprobación contactores de ventiladores.	Anual
Comprobación y regulación de elementos de control. Térmicos de compresores. Térmico de ventiladores Termostatos de control. Electro-válvulas circuito de frío.	Anual
Drenaje del agua condensada	Anual
Limpieza condensador de aire. Limpieza de evaporadores	Anual
Comprobación de carga refrigerante	Anual
Comprobación de temperaturas, presiones, cargas de fluidos, aceite, electricidad, etc	Mensual
Medida y presiones alta y baja	Mensual
Medida y presión de aceite	Mensual
Inspección visual detallada de todas las instalaciones.	Mensual
Comprobación suspensión compresores	Semestral
Engrase y verificación rodamientos	Semestral
Verificación del nivel de aceite en compresores.	Semestral
Comprobación de fugas de refrigerante	Semestral
Verificación cuadros eléctricos de maniobra. Limpieza general. Comprobación de pilotos de señales Comprobación de fusibles y guardamotors. Limpieza de contactores. verificación de contactos interruptores Reapriete bornas y elementos de conexión.	Semestral
Medición del consumo eléctrico	Semestral
Medición del nivel de aislamiento	Semestral
Comprobación y limpieza condensador de aire.	Semestral



Comprobación funcionamiento de termostato control. Verificación de arranque y parada	Trimestral
Tensado de correas de transmisión.	Trimestral
Comprobación de contactores del compresor.	Trimestral
Medición de temperaturas al tacto. Línea de líquido. Línea de aspiración. Compresor. Filtro de líquido	Trimestral
Medida de la tensión de suministro eléctrico. Consumo eléctrico de compresores	Trimestral
Nivel de aceite en compresores y relleno en su defecto. Visor del refrigerante. Ruidos y vibraciones en compresores. Ruidos y vibraciones en ventiladores	Trimestral
Limpieza de filtros	Trimestral



ANEXO C.- PERIODICIDAD LIMPIEZA

ELEMENTOS	FRECUENCIAS
TODA LA RESIDENCIA	
Limpieza extraordinaria pasillos, cortinas y estores	T
Limpieza de persianas plantas 6ª y 7ª	SEM
Limpieza de persianas plantas 3ª, 4ª y 5ª	T
Limpieza de persianas plantas 1ª y 2ª	T
Office todas las plantas incluidos baños	D
Ascensores completos	D
Montacargas	Después de cada uso
Fregar puertas metálicas RF	S
EXTERIORES	
Poyetes de las ventanas	2 X S
Puertas traseras e interiores y accesos C/San Fernando y Rambla	D
Fachada exterior C/ San Fernando	S
Paredes y puertas incluso tiradores	S
Rejillas venecianas blancas exteriores	S
Retirado grafitis y pegatinas	Siempre que se necesite
Comprobación de basuras sobre ventanas, poyetes y suelos	D
Limpieza toldos exteriores planta baja	SEM
AZOTEA	
Barrido, fregado y eliminación suciedad	S
HABITACIONES	
Limpieza cristales, ventanas y marcos ventanas	Q
Limpieza y encerado de suelos	SEM
Fregar paredes y azulejos todos los baños	Q
Limpieza toldos	SEM
Limpieza ladrillos verdes exteriores	T
Limpieza y aceite muebles de madera	M
Limpieza de armarios por dentro y por fuera mas cajones	Q
Limpieza de terrazas de habitaciones	S y siempre en salidas.
PLANTA BAJA	
Limpieza cristales y marcos puerta principal	D
Limpieza cristales, ventanas y marcos ventanas	S
Limpieza y encerado de suelos salones, sala de juegos	M
Limpieza y encerado de suelos cafetería	M
Limpieza y encerado de suelos recepción y pasillos	Q
Baños señoras y caballeros	3xD
Fregar paredes y azulejos todos los baños	S
Limpieza normal de pasillos	D
Limpieza normal de Salón de Juegos y Zonas Comunes	D
Limpieza de mármoles de parámetros verticales interior residencia	SEM



Recogida de papeleras Oficinas Administración y Dirección	3 X S
Limpieza Oficinas Administración y Dirección	2xS
ENTREPLANTA	
Limpieza Oficinas Administración	2xS
Limpieza Oficinas Dirección	2xS
Limpieza Baños Administración	D
Patio interior, poyetes y recogida de hojas	S
Antigua peluquería	M
Sala de lencería	M
Pasillo lencería	S
SOTANO	
Limpieza taller mantenimiento	D + cuando se solicite
Limpieza sala servidores	S
Limpieza sala calderas	S
Limpieza almacén mantenimiento	M
Limpieza pasillos y escalera sótano	S
Limpieza sala grupos electrógenos	S
Limpieza centro de transformación	SEM
Limpieza cuadros media y baja tensión	S
Limpieza baño sótano	3 X S
Limpieza sala de ventilación	S
Paredes y azulejos sala de calderas	A
Sala depósito de gasoil	SEM
COCINA	
Hornos, freidoras, planchas marmitas y en general cualquier equipo fijo utilizado para la preparación, condimentación o emplatado	D
Mesa y superficies de trabajo	D
Fregaderos, lavamanos, etc. y sus correspondientes accesorios	FT
Superficies horizontales, exteriores de armarios, estantes, etc.	S
Mandos, áreas de puertas, paredes, separaciones o superficies verticales afectadas directamente por el trabajo diario y/o por salpicaduras, manchas, grasas, etc.	D
Conjunto de paredes y superficies verticales, redes de tuberías, conductos, etc.	M
Campanas y rejas de aspiración, con sus filtros correspondientes	S
Suelos	FT
Rejas de desagües	D
Techos y luminarias correspondientes	T
CAMARAS FRIGORIFICAS Y ANTECAMARAS	
Suelos y estantes	D
Resto de superficies interiores	S
Limpieza general previo vaciado de las mismas	SEM
ALMACEN DE VIVERES	
Suelos	D
Estantes manchados o libres	S



Resto de superficies interiores	T
ZONAS DE ATENCION AL PUBLICO, DISTRIBUCION Y COMEDOR	
Suelos	FT
Mobiliario zona de distribución, mostradores	FT
Mobiliario comedor	FT
Menaje	Después cada uso
Techos, ventanas y luminarias correspondientes	Q
VARIOS	
Cubos o contenedores de residuos sólidos intermedios	D
Recogida de residuos	FT
Secado de agua del suelo	P
Carros y útiles	FT
Caseta de basura de la cocina	D
Tren de lavado	D
Vestuarios personal comedor y cocina	2xS
Baños personal comedor y cocina	D
Escalera principal (completa)	P
Escalera de servicio (de sótano a azotea)	D
Exterior cristales curva patio central	M
Rampas sótano	D
<i>P: permanente FT: final de turno D: diario S: semanal A: anual</i>	
<i>Q: quincenal M: mensual T: trimestral SEM: semestral</i>	



ANEXO D.- LIMPIEZA HABITACIONES

Las camareras de pisos, estarán en sus puestos de trabajo ya uniformadas a las 08'30 horas y con todos los utensilios de trabajo necesarios con el objetivo de optimizar el servicio, evitando pérdidas de tiempo en desplazarse al almacén de la empresa Adjudicataria. Quedan prohibidas las reuniones de camareras (no autorizadas) en cualquier lugar de la Residencia Jorge Juan, así como ingerir alimentos en el Office.

Cada una de ellas se ocupará de la limpieza de la planta que le corresponda. En caso de tener que ausentarse de la misma avisarán al representante del adjudicatario para que dicha planta no quede descubierta. Cumplirán con las funciones de arreglo de habitaciones, sus baños, cuidado y conservación mobiliario, alfombras, cortinas y visillos, así como otras funciones que se designen por la Dirección, en relación a sus plantas.

Existirá un proceso **limpieza habitaciones**, realizado por las camareras de pisos y supervisado por la/s Gobernantas (**LEN 9**), para la optimización del servicio de limpieza de habitaciones

1. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES.

1.1 Zona de Aseo (Cuarto de Baño), en todas las habitaciones

- Vaciado de papeleras y ceniceros, limpieza de paredes, bañera, lavabo, bidé e inodoro.
- Ordenar los productos de obsequio de la Residencia (si los hubiese) así como los del propio cliente.
- Colocar toallas y cortinas de baño.
- Revisar el buen funcionamiento de los puntos de luz, grifos, cadenas, tapones, etc...
- Se finalizará esta zona con la limpieza de suelos.
- Para la realización de todas estas tareas se hará siempre de manera circular, intentando reducir al máximo los paseos innecesarios.

1.2 Dormitorio en todas las habitaciones

- La limpieza comenzará abriéndose la ventana o balcón para que se airee la habitación.
- A continuación se deshará la cama, vaciado de ceniceros y papelera.
- Limpieza de cristales: ventanas, mesas y espejos.
- Comprobación de estado de los somieres y colchones.
- Limpieza de paredes y apliques de luz.
- Posteriormente se hará la cama.
- Se finalizará ordenando la habitación al tiempo que se limpia el polvo y se comprueba el buen funcionamiento de luces, teléfono, persianas y frigorífico (cuando corresponda a habitaciones con salón se hará en la parte de salón).
- Limpieza de paredes y apliques de luz.
- Se cerrará la ventana, se corren los visillos y se realiza el suelo.

1.3 Salón de habitación (En habitaciones tipo Salón - S)

- Vaciado de ceniceros y papelera.
- Limpieza de espejos y mobiliario de decoración.
- Limpieza de cristales: ventanas y mesas.
- Comprobación de la existencia del mando a distancia de la TV.
- Limpieza de cortinas y sillones.
- Comprobación del funcionamiento de luces, frigorífico, persianas y calefacción o aire acondicionado.
- Limpieza del mobiliario y el suelo, ordenando lo máximo posible.
- Esta limpieza se realizará, en caso de las habitaciones tipo salón, a continuación del baño.

1.4 Terraza de habitación (En habitaciones de tipo terraza – T y S)

- Limpieza de la Terraza (suelos y silla).
- Comprobación del suelo de la terraza, sillas y mesa, incluyendo su limpieza.



ANEXO E.- CUADRO RESUMEN DE GRAMAJES EN FRESCO MÍNIMOS

CARNES: VACUNO, OVINO, PORCINO.

Calidad primera A o superior.

Filete de ternera, escalope de ternera, filetes carne asada de ternera, chuleta de cerdo, cinta de lomo fresca, cinta de lomo adobada, filetes de carne de cerdo asada, chuletas de cordero. Gramaje: 180/190 grs.(las chuletas con hueso gramaje 230/240 grs.) etc.

Calidad segunda o superior.

Carne picada de ternera, salchichas frescas de cerdo rojas o blancas. Carne para guisar., Etc. Gramaje: 150/170 grs.

POLLOS Y AVES.

Calidad primera o superior.

Cuarto de pollo asado de 500/550 gr., pollo troceado 350/400 gr., pollo pechuga 160/180 gr., muslos pollo 170/190 gr., contra-muslos pollo 250/280 gr. alitas pollo 120/150 gr., filete pechuga pavo 160/180 gr., Conejo troceado 300/350 gr. Codornices unidad 75 gr. etc.

FIAMBRES.

Calidad primera o superior.

Fiambre variado desayuno 80/90 gr.
Fiambre variado, otros 100/110 gr.

PESCADOS

Calidad primera o superior

Pescados frescos y congelados sin espinas 230/240 grs. Si tienen espinas 280/290 grs.

Serán preferentemente frescos, de temporada. En caso de ser congelados serán de firmas acreditadas y de primera calidad.

Pescados blancos: Merluza, bacalao, pescadilla, mero, gallo, lenguado, rodaballo, lubina, dorada, rape, etc.,.

Pescados azules: Salmón, bonito, atún, emperador, sardinas, boquerones, palometa, caballa, etc.

Otros pescados: mejillones, chirlas, gambas, cangrejos, almejas, calamares, sepia, langostinos, pulpo, berberechos, etc.

HUEVOS

Huevos de gallina , mínimo 2 unidades clase L 120/130 grs.

ARROCES , LEGUMBRES Y PASTAS

De primeras marcas y calidades

Alubias rojas, pintas, blancas, garbanzos, lentejas, arroz, fideua, espagueti, tallarines, macarrones, lazos, etc. 90/100 grs.



VERDURAS Y HORTALIZAS

Preferentemente frescas de temporada y de primera calidad.

Patatas, zanahorias, remolacha, judías verdes, nabos, cebolla, ajos, puerros, espárragos, acelga, apio, espinacas, lechuga, escarola, repollo, brócoli, coliflor, coles, alcachofa, tomates, pepinos, pimientos, brotes soja, guisantes, habas, maíz., etc. 250/300 grs.

FRUTAS

Según temporada, frescas de temporada y de primera calidad

Albaricoque, Cereza, Ciruela, Frambuesa, Granada, Kiwi, Mandarina, Melocotón, Fresquilla, Manzana (Golden, Gramny Smith, Royal gala, fuji etc.) Peras (conferencia, blanquilla, limonera, ercolina), uvas, chirimoya, nísperos, 180/220 grs., Melón y Sandía 225/250 grs., plátano 130/160 grs., etc.

OTROS POSTRES

Arroz con leche, yogurt variados, flan vainilla, flan huevo, natillas 130/150gr.

Mousse de chocolate y yogurt 60/70 gr.

Melocotón, piña en conserva 3 unidades

Repostería variada del día, 80 grs. (tarta de chocolate, tarta de yema tostada, tarta San Marcos, Tarta Santiago, tarta de manzana, tarta de queso, tarta de frambuesa, tarta de arándanos, pasteles variados, profiteroles, etc.)

Postres caseros 150 grs. (arroz con leche, natillas, pudín, flan de huevo)

HELADOS

Helado variados en tarrina o formato individual e incluso tartas heladas, 80/100 grs.

QUESOS

Variados ovino, caprino o bovino con Denominación de Origen, 70/80grs.

DESAYUNOS

Café molido 12 gr. Leche entera, desnatada 250gr., Margarina, mantequilla 10/12 gr. Mermelada 20/25 gr. Churros 4 unidades. Porras 2 unidades. Galletas 8/10 unidades. Magdalenas, sobaos 3 unidades. Aceite de oliva 10/12 gr. Zumos desayuno 200/250 gr. Bollería desayuno, Pan desayuno, bocadillo, mínimo 100 grs.

GUARNICIONES

Verduras 80/100 gr. Arroces 40/50 gr. Ensalada verde 70/80. Ensalada tomate 60/80 gr. Patatas fritas, cocidas, puré de patatas 200 gr.

PAN

Bollo de 80 gr. mínimo



ANEXO F.- LISTADO DE PRECIOS MÁXIMOS DE CAFETERIA

Los artículos contenidos en este listado, con sus precios máximos aplicables, deberán estar siempre disponibles durante el servicio de cafetería. No obstante, el adjudicatario podrá ampliar la oferta de artículos una vez autorizado el precio por la Dirección de la Residencia.

A	CAFÉS E INFUSIONES	Precio Max.
----------	---------------------------	--------------------

A1	CAFÉ SOLO, CORTADO O DESCAFEINADO	0,86 €
A2	CAFÉ CON LECHE O DESCAFEINADO CON LECHE	0,95 €
A3	LECHE CON MIEL Ó INFUSIÓN	0,83 €
A4	CAFÉ BOMBÓN	0,83 €
A5	COLA-CAO CON LECHE	0,83 €
A6	INFUSION NORMAL	0,57 €
A7	INFUSION DOBLE	0,67 €
A8	INFUSION TRIPLE	0,83 €
A9	VASO DE LECHE SOLA	0,83 €

B	BOLLERIA,TOSTADAS Y CHURROS
----------	------------------------------------

B1	TOSTADA COMPLETA	1,00 €
B2	BOLLERIA CON MERMELADA Y MANTEQUILLA	1,40 €
B3	MERMELADA Ó MANTEQUILLA	0,40 €
B4	DESAYUNO CON CHURROS O PORRAS	2,07 €
B5	DESAYUNO CON BOLLERIA	2,29 €
B6	DESAYUNO CON TOSTADAS O BARRITA	2,18 €
B7	DESAYUNO COMPLETO TOSTADAS O CHURROS O BOLLERIA Y ZUMO NATURAL	3,00 €
B8	CHURROS 4 UNIDADES	1,00 €
B9	PORRAS 3 UNIDADES	1,00 €
B10	TORTEL,PALMERA,CARACOLA,NAPOLITANA,PAÑUELO,CRISSANTS, DONUTS,ETC.	1,31 €

C	REFRESCOS Y CERVEZAS
----------	-----------------------------

C1	CERVEZA CAÑA O CLARA GAS ,LIMÓN	1,09 €
C2	CERVEZA MAHOU O SIMILAR 1/5	1,00 €
C3	CERVEZA MAHOU O SIMILAR 1/3	1,20 €
C4	CERVEZA SIN ALCOHOL 1/5	1,00 €
C5	LATA CERVEZA MAHOU O SIMILAR 1/3	1,20 €
C6	COCA-COLA , FANTA O SIMILAR 1/5	1,20 €
C7	COCA-COLA LATA 1/3	1,20 €
C8	BITTER SIN ALCOHOL	1,30 €
C9	TRINARANJUS	1,30 €
C10	ZUMOS VARIADOS	1,30 €
C11	BATIDOS VARIADOS	1,30 €
C12	AGUA 1,5 L. SIN GAS	1,00 €
C13	AGUA 1/2 L. CON GAS O SIN GAS	0,87 €
C14	AGUA 1/4 L. CON GAS O SIN GAS	0,80 €
C15	ZUMO NARANJA NATURAL 200 CC.	1,50 €
C16	NESTEA O AQUARIUS	1,40 €



D	VINOS Y SIMILARES
----------	--------------------------

D1	RIOJA CRIANZA COPA (D.O.)	1,30 €
D2	RIBERA DUERO CRIANZA COPA(D.O.) COPA	1,40 €
D3	VALDEPEÑAS CRIANZA (D.O.) COPA	1,10 €
D4	BOTELLA DE VINO RIOJA CRIANZA D.O.	7,00 €
D5	BOTELLA DE VINO CRIANZA RIBERA DEL DUERO D.O.	8,00 €
D6	BOTELLA DE VINO CRIANZA VALDEPEÑAS D.O.	5,00 €
D7	TIO PEPE, LA INA O SIMILAR	1,90 €
D8	MÁLAGA VIRGEN O MOSCATEL	1,70 €
D9	MOSTO	1,10 €
D10	TINTO DE VERANO	1,20 €
D11	MARTINI O CINZANO	1,80 €
D12	BOTELLA SIDRA EL GAITERO	4,03 €
D13	BOTELLA CAVA CODORNIU O SIMILAR	9,50 €

E	SANDWICHES
----------	-------------------

E1	JAMÓN YORK 60 GRS.	1,60 €
E2	QUESO 60 GR.	1,60 €
E3	JAMÓN SERRANO 60 GR.	1,80 €
E4	MIXTO JAMÓN YORK Y QUESO 60 GR.	2,00 €
E5	MIXTO JAMÓN SERRANO Y QUESO 60 GR.	2,20 €
E6	VEGETAL (LECHUGA,TOMATE,HUEVO, MAYONESA,ATÚN)	2,00 €
E7	BACON CON HUEVO	2,30 €

F	BOCADILLOS
----------	-------------------

F1	TORTILLA ESPAÑOLA	1,96 €
F2	TORTILLA FRANCESA 2 HUEVOS	1,40 €
F3	CHORIZO 70 GR	1,70 €
F4	LOMO ADOBADO 100 GR.	2,20 €
F5	JAMÓN SERRANO 80 GR.	2,20 €
F6	QUESO MANCHEGO 70 GRS.	2,20 €
F7	BACON 80 GR.	1,10 €
F8	BACON CON QUESO 80 GR.	1,70 €
F9	PEPITO TERNERA 100 GR.	3,27 €
F10	SARDINILLAS EN ACEITE 10 UN.	1,80 €
F11	ANCHOAS 10 UN. EN ACEITE	2,20 €
F12	CABALLA EN ACEITE 5 UN.	1,80 €
F13	BONITO EN ACEITE	2,20 €
F14	SUPLEMENTO TOMATE NATURAL	0,30 €

G	PINCHOS
----------	----------------

G1	TORTILLA ESPAÑOLA	1,85 €
G2	MORCILLA 60 GR	1,10 €
G3	CHORIZO FRITO 60 GR.	1,10 €
G4	QUESO MANCHEGO 60 GR.	1,10 €
G5	JAMÓN SERRANO 70 GR.	1,80 €



G6	MONTADO LOMO 50 GR.	1,60 €
G7	CABALLA 3 UN. CON TOMATE NATURAL	1,00 €
G8	ANCHOAS 5 UN. CON TOMATE NATURAL	1,00 €
G9	VENTRESCA BONITO CON TOMATE NATURAL	1,10 €
G10	MONTADO SARDINILLAS 5 UN.	0,60 €
G11	BOLSA PATATAS FRITAS O SIMILAR	1,00 €

H	PLATOS COMBINADOS
----------	--------------------------

H1	FILETE TERNERA 120 GR.,PATATAS FRITAS Y ENSALADA	5,00 €
H2	CINTA LOMO ADOBADO 100 GR.,2 HUEVOS FRITOS, PATATAS FRITAS	5,00 €
H3	EMPERADOR PLANCHA 120 GR.PATATAS FRITAS Y ENSALADA	6,00 €
H4	PECHUGA POLLO PLANCHA 100 GR.,2 HUEVOS FRITOS Y PATATAS FRITAS	5,00 €
H5	ESCALOPE DE TERNERA 120 GR. CON ENSALADA Y PATATAS FRITAS	5,00 €

I	LICORES
----------	----------------

I1	BRANDY VETERANO O SIMILAR	2,50 €
I2	BRANDY MAGNO O SIMILAR	3,00 €
I3	ANIS CASTELLANA O SIMILAR	2,30 €
I4	WHISKY DYC	2,60 €
I5	WHISKY JB O SIMILAR	3,30 €
I6	RON BACARDÍ O SIMILAR	2,90 €
I7	GINEBRA LARIOS	2,70 €
I8	GINEBRA BEEFFEATER	3,40 €
I9	SOL Y SOMBRA	2,50 €

J	COMBINADOS
----------	-------------------

J1	REFRESCO CON GINEBRA LARIOS O RON BACARDÍ	3,60 €
J2	REFRESCO CON GINEBRA BEEFFEATER	4,20 €
J3	REFRESCO CON WHISKY DYC	3,60 €
J4	REFRESCO CON WHISKY JB O SIMILAR	4,30 €