



# Mejoras en la calidad del servicio

## Índice

1.	<b>ALIMENTIUM CONNECT: plataforma de gestión de información de proveedores</b>	3
2.	<b>Digitalización de los controles de temperatura</b>	3
3.	<b>Control Integrado de plagas</b>	4
4.	<b>Servicio de actualización legislativa: Worldlex</b>	5
5.	<b>Medidores de compuestos polares en cocinas centrales y centros in situ</b>	6
6.	<b>Sistemas de control de alérgenos</b>	6
	6.1 Analíticas para el control de alérgenos en las comidas preparadas	6
	6.2 Certificación con Sello ATX	7
7.	<b>Proyecto contra el desperdicio alimentario</b>	7
8.	<b>Instalación de dispositivos anti-atragantamiento</b>	8
9.	<b>Compromiso medioambiental</b>	8
	Uso de papel ecológico	8
	Productos de limpieza ecológicos respetuosos con el medio ambiente	8
10.	<b>Protocolos COVID-19 verificados</b>	9
11.	<b>Purificadores de aire para los comedores escolares</b>	10
12.	<b>Registadores de temperatura para las cámaras</b>	10
13.	<b>Sistema de resolución de incidencias a tiempo real</b>	10
	Canal resuelve	11
14.	<b>Colaboración en programas de productos agroalimentarios</b>	11
15.	<b>APP de comunicación con las familias</b>	11
16.	<b>Padre comensal</b>	12
17.	<b>Contrataciones del personal</b>	12
18.	<b>Mejora de la ratio de los cuidadores</b>	¡Error! Marcador no definido.
19.	<b>Decoración y señalización de comedores</b>	12

## 1. ALIMENTIUM CONNECT: plataforma de gestión de información de proveedores

Desde Mediterránea se apuesta por la incorporación de esta herramienta de gestión para mejorar la calidad y gestión de la información aportada por nuestros proveedores; mejorar y agilizar este flujo de información, fundamental para garantizar la elaboración y servicio de alimentos seguros para nuestros comensales, prestando especial atención a sus necesidades especiales (alergias e intolerancias alimentarias).

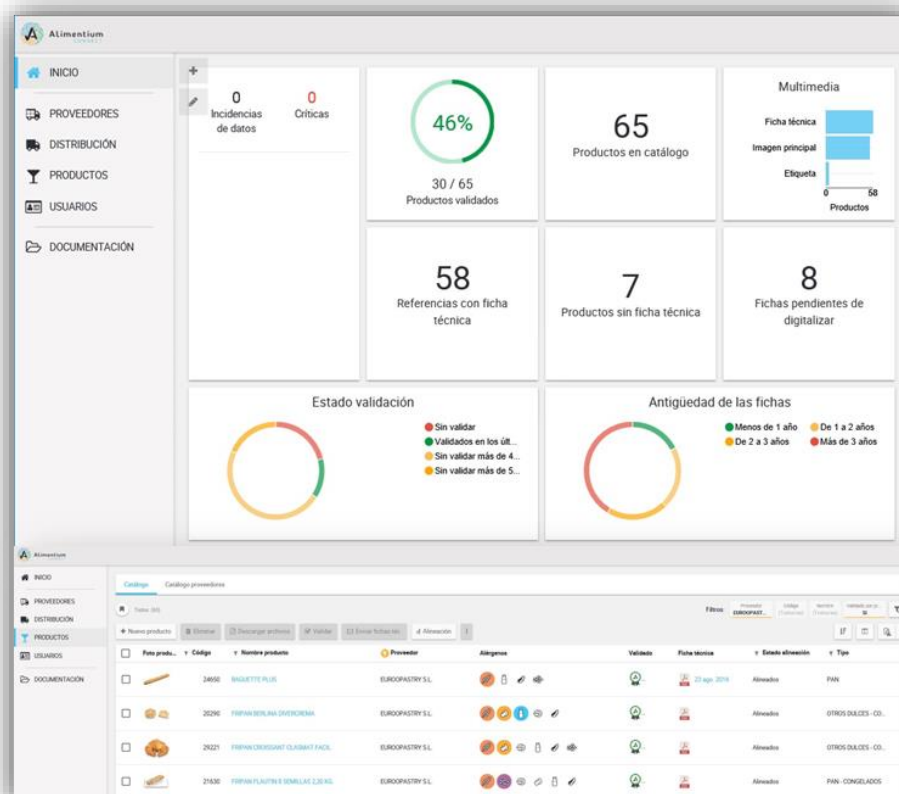
**Alimentium Connect** es una plataforma cloud, intuitiva y de fácil acceso que facilita el flujo de información de fichas técnicas de producto entre el proveedor y Mediterránea.

Los servicios que incorpora Alimentium Connect son:

- Mantenimiento y gestión de fichas técnicas de productos.
- Sistema de calidad con alarmas.
- Verificación de datos técnicos desde el origen.
- Publicación y descarga de fichas de producto y etiquetas.

Esta herramienta de gestión permite un control sistemático y ágil de todas las materias primas e ingredientes utilizados en nuestras producciones. En el caso de los centros sin cocina propia, la información de ingredientes de los productos utilizados en las cocinas centrales se encuentra a disposición de los centros escolares a tiempo real para su consulta, si fuera necesario.

La información de los productos es fácil de localizar y permite comprobar rápidamente la presencia de alérgenos en un determinado producto:



## 2. Digitalización de los controles de temperatura

Dada la importancia del mantenimiento de la cadena de frío en la seguridad de los alimentos,

Mediterránea va a llevar a cabo la monitorización de los datos de medición de la temperatura de los equipos de sus cocinas centrales, con la repercusión que conlleva en la seguridad de las comidas servidas en los centros escolares de destino.

El sistema permite el **control automático y continuo de la temperatura a tiempo real**, con un sistema de gestión de alarma en caso de sobrepasar los límites establecidos.

Mediante un sistema de monitorización por sonda de radio, los datos de medición de la temperatura se transmiten vía radio o Ethernet a una base de datos que documenta y supervisa todos los datos a las que se puede acceder en todo momento desde una aplicación instalada en cualquier dispositivo electrónico.

En caso de que se exceda o no se alcance alguno de los valores límite de temperatura programados, la base emite una alarma en forma de SMS, e-mail o activación de relé se recogen los datos de las mediciones de temperatura. Todos los datos registrados se recogen de manera centralizada en el programa. Al mismo tiempo, el programa permite un cómodo análisis y una sencilla evaluación de todos los datos registrados.

### 3. Control Integrado de plagas

En el caso de la cocina central, Mediterránea lleva a cabo su control de plagas mensual a través de la empresa JRC Sistemas Naturales. Esta empresa utiliza sistemas avanzados para el monitoreo y captura de blátidos y roedores.

Su plan para el Control Integrado de Plagas (CIP) consta de los siguientes pasos:

- Inspección y evaluación de las instalaciones.
- Evaluación y cuantificación del nivel de infestación de la plaga e identificación del origen y la causa de la misma.
- Valoración de los riesgos nocivos para el cliente y sus instalaciones.
- Confección de un Plan Anual de Actuación de Control Integrado de Plagas, el cual incluirá:
  - Identificar y propuesta de medidas correctoras de aquellas condiciones que favorecen la presencia de plagas (medidas de control pasivo y exclusión).
  - Determinar aquellas áreas que requieran tratamientos especiales.
  - Seleccionar e implementar los dispositivos de control apropiados, priorizando siempre los más seguros y respetuosos con el medio ambiente.
  - Monitoreo continuo de resultados a través de informes de tendencias.

#### 1. Control de roedores. Sistema EcoRattus.

Para el control de roedores, con los resultados obtenidos de la evaluación inicial de la instalación, realizada previamente, el personal técnico posicionara estratégicamente los dispositivos más adecuados para la instalación del cliente, reforzándose aquellas zonas críticas detectadas en dicha evaluación. En todos los dispositivos de monitoreo o de captura múltiple y continua se utilizarán **cebos naturales**.

Los aspectos más relevantes del sistema Ecorattus son:

- Seguridad: diseñados para centros hospitalarios, centros educativos, cocinas industriales, cafeterías, parques públicos y zonas verdes, etc. Inofensivo para personas y animales domésticos.
- Ecológico: no utiliza venenos.
- Natural: atrayente alimenticio natural.

- Higiénico: depósito hermético con un sistema desodorizante y preservante.
- Capturas múltiples: tiene capacidad para retener decenas de roedores en su interior.
- Adaptable a cada ambiente: interior, exterior, en el suelo o suspendido.
- Garantía APPCC.

## 2. Control de insectos rastreros.

Tras los resultados de la evaluación inicial de la instalación, el personal técnico posiciona estratégicamente los dispositivos más adecuados para la instalación, reforzándose las zonas más críticas identificadas. Se emplea un sistema a base de trampas de monitoreo con alto poder de atracción, potenciadas con feromonas específicas a la especie.

La neutralización de la plaga *Blatella* (cucaracha) consta de un sistema ecológico formado por maquinaria profesional de vapor sobrecalentado y aspirado, con una alta eficiencia demostrable. De esta manera se evitan tratamientos químicos que resultan costosos en tiempo (plazo de seguridad) y dinero, siendo a su vez dañino para las personas.

## 3. Control de insectos voladores.

Tras los resultados de la evaluación inicial de la instalación, el personal técnico posiciona estratégicamente dispositivos según la necesidad (insectocaptadores, insectocutores, dispositivos con feromonas, etc.). Los datos obtenidos de dichos dispositivos permiten la anticipación al desarrollo de la plaga y proponer las mejores medidas correctoras eficaces para su control.

## 4. Control de insectos en productos almacenados (IPA's).

Tras los resultados de la evaluación inicial de la instalación, el personal técnico posiciona estratégicamente dispositivos. Se emplean sistemas a base de trampas de monitoreo con alto poder de atracción, con feromonas específicas de la plaga. La neutralización de la plaga de IPA's consta de un sistema ecológico formado por maquinaria profesional de vapor sobrecalentado y aspirado.

## 4. Servicio de actualización legislativa: Worldlex

Mediterránea dispone de un Servicio de actualización legislativa, WORLDLEX, que mantiene actualizados todos los requisitos legales aplicables a cada uno de los procesos y tipo de productos.

**WORLDLEX** identifica los requisitos legales aplicables a la compañía de forma particularizada según sus necesidades y además proporciona las herramientas más adecuadas para realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y gestionar la información resultante.

Las principales características son:

- Identificación de requisitos legales aplicables por empresa y/o por centro de trabajo.
- Mantenimiento actualizado diario de la nueva legislación aplicable.
- Verificación del cumplimiento de los requisitos legales.
- Trámites u obligaciones para realizar.
- Indica la documentación legal que se debe tener disponible para la auditoría.
- Inclusión de requisitos propios de la empresa y/o del centro de trabajo.
- Perfiles de acceso diferenciados.
- Legislación internacional, europea, estatal, comunidades autónomas, mancomunidades y similares y normativa municipal.
- Legislación ambiental, PRL, seguridad industrial y energía.
- Seguridad alimentaria, construcción, hostelería y otros sectores, en seguridad de producto.

- Notificaciones de la nueva legislación aplicable por correo electrónico.
- Dispone por separado de la legislación aplicable, la legislación derogada y legislación complementaria (informativa).
- Textos de las normas consolidados.
- Guías técnicas de interés.
- Información sobre Subvenciones.
- Información sobre las instalaciones del centro.

## 5. Medidores de compuestos polares en cocinas centrales y centros in situ

### Mejora en el control de para el control de compuestos polares y formación de acrilamida.

En las elaboraciones mediante fritura, es de especial importancia el control de la formación de los compuestos polares en el aceite.

Por ello, en la cocina central, se dispone de un **Medidor de calidad de aceite de fritura** (Testo 270) que permite medir rápida y eficazmente el porcentaje exacto de compuestos polares formados. El medidor también nos permite controlar la temperatura máxima que alcanza el aceite de fritura, que debe ser como máximo de 170°C, que es fundamental, además, entre otras medidas, para la disminución de la formación de acrilamida.



## 6. Sistemas de control de alérgenos

### 6.1 Analíticas para el control de alérgenos en las comidas preparadas

Mediterránea trabaja con **Sistemas Integrales de Calidad (SIC)**, un laboratorio autorizado. Este lleva a cabo un programa de análisis periódico para la detección de alérgenos, en muestras recogidas en la cocina central, centros con elaboración in situ y centros en modalidad transportado en frío y caliente, cuya comida es elaborada en la cocina central.

Este programa es llevado a cabo para verificar que todas las medidas establecidas para la prevención de contaminaciones cruzadas de las elaboraciones con sustancias alérgicas están siendo eficaces.

La frecuencia de análisis para las diferentes modalidades de actividad y servicio será la siguiente:

Tipo de muestra	Parámetros microbiológicos y fisicoquímicos	Nº de muestras anuales			
		Cocina central	In situ	Catering frío	Catering caliente
Plato preparado destinado a usuario alérgico/ intolerante.	Alérgeno	6	2	1	1

## 6.2 Certificación con Sello ATX

El sello **ATX Allergy Protection** de garantía y calidad está impulsado y avalado por la Asociación ATX y certificado por LAZTAN, especialistas en Seguridad Alimentaria, Alergia y Celiaquía.

Mediante esta certificación se pretende avalar, con formación y rigurosas auditorías, a empresas cuya oferta se adecue a las necesidades de las personas Multi-Alérgicas para que éstas puedan disfrutar de los menús con total seguridad.



El sello Allergy Protection se creó, para distinguir con facilidad y proteger los centros educativos, residencias, establecimientos y destinos turísticos que apuestan por la seguridad del público Multi-Alérgico; el objetivo es avalar a empresas de restauración colectiva, industria y hostelería en general, cuya oferta se adecue a las necesidades de los alérgicos.

## 7. Proyecto contra el desperdicio alimentario

Puesta en marcha de nuestro proyecto “Desperdicio alimentario en los comedores escolares”, el cual busca concienciar a la población infantil de la importancia que tiene reciclar y el no desperdiciar comida ni agua, haciéndoles entender de qué forma esto contribuye a la conservación del medio ambiente.

Se formará al personal para promover la colaboración entre todos los agentes, se crearán auditoría para evaluar el desarrollo de la actividad y se instalarán contenedores especiales para el control del desperdicio.

Así mismo, se han desarrollado actividades controladas para el ver la evolución del desperdicio durante el curso escolar.



Reducir la cantidad de desperdicios generados en la actividad desarrollada en el centro con una serie de medidas implantadas supone:

- **Sensibilización** del personal en buenas prácticas para el aprovechamiento y la reducción de las pérdidas y mermas.
- **Monitorización y seguimiento de las mermas de producto.** Evaluación de todos los procesos llevados a cabo, desde la compra de productos (homologación y evaluación proveedores), hasta que llega al consumidor final (recepción, almacenamiento, stock de seguridad, planificación, producción, control caducidades...).

- **Seguimiento vía encuestas para ajustar la oferta a los gustos de los usuarios.** Diseño de la oferta teniendo en cuenta históricos de menús del centro (gustos de usuarios, grado de aceptación, técnicas culinarias, raciones nutricionales, combinación de platos de menús, información de desvarase.

## 8. Instalación de dispositivos anti-atragantamiento

Pondremos a disposición de cada uno de los comedores ofertados un **dispositivo anti-atragantamiento**, de cara a cualquier emergencia por atragantamiento.

Esta válvula evita que cualquier fluido o residuo se reintroduzca en la cavidad oral, asegurando que nada es forzado de nuevo hacia dentro de la tráquea y extrayendo el objeto rápida y eficazmente, manteniendo así la permeabilidad de las vías aéreas, tanto en personas conscientes como inconscientes en cualquier tipo de paciente.

Para ello, desde nuestro departamento de formación y de prevención de riesgos laborales, se dará una formación específica tanto a las monitoras, como al personal de cocina y responsables de operaciones.



## 9. Compromiso medioambiental

Mediterránea interactúa con múltiples actores: proveedores, clientes, potenciales clientes y plantillas laborales. La concienciación de todos estos agentes es clave para transformar el esfuerzo en un valor añadido que conciencie a la sociedad de la urgencia de cambiar nuestros hábitos.

- Formamos y sensibilizamos a los equipos de gestión sobre buenas prácticas medioambientales y RSC.
- Promovemos actividades didácticas sobre sostenibilidad.
- Contamos con un Green Team que diseña iniciativas y planes de actuación tanto para nuestro personal como para los centros que gestionamos.

La selección de nuestros proveedores se realiza según su cumplimiento con estándares de calidad, seguridad alimentaria y sostenibilidad. El estricto proceso de selección y homologación nos permite conocer su nivel de compromiso con el medioambiente y hacerles partícipes de nuestras políticas. Primamos a aquellos que nos ayudan a multiplicar el impacto positivo en la sociedad. Nuestro compromiso medioambiental nos ha llevado a implantar nuevas iniciativas en los centros.

### Uso de papel ecológico

En línea con nuestro compromiso ambiental, Mediterránea hace uso de productos elaborados a partir de papel ecológico.

### Productos de limpieza ecológicos respetuosos con el medio ambiente

Mediterránea trabaja con productos de limpieza Diversey. La gama Pur-Eco de estos productos cumple los estrictos criterios medioambientales y de seguridad de las ecoetiquetas internacionalmente reconocidas "Flor" europea y "Cisne Nórdico" Escandinavo y están certificados por ambos planes como una clara prueba de sus cualidades medioambientales.



Están formulados con materias primas derivadas de fuentes vegetales naturales y son efectivos a baja dosificación. Envasados en formatos reciclables, minimizan el uso y la eliminación de químicos y residuos. La certificación de la Ecoetiqueta como garantía de un impacto medioambiental reducido y un menor uso de sustancias peligrosas.

Productos Coste-E ciencia, con un impacto mínimo en el medio ambiente y muy pocos residuos de envases. Estos productos se presentan en un sistema de dosificación/dilución llamada “smartDose” sencillo, inteligente, seguro, cómodo y con el pictograma de la “Flor de la U. E”

Siempre que sea posible, Mediterránea utilizará un sistema de dosificación automática de los productos concentrados. Esto, además de suponer una disminución de volumen de almacenamiento, se facilita la dosificación exacta por el personal, y se mejora el impacto medioambiental debido a la reducción de:

- Consumo de productos químicos
- Plástico utilizado
- Embalaje
- Emisiones de CO2

Se proponen los siguientes productos, de la gama PUR ECO:

TIPO DE PRODUCTO	NOMBRE COMERCIAL	CUIDA EL PLANETA
DETERGENTE LAVADO MANUAL	SUMA STAR PUR-ECO D1	
PRODUCTOS LAVAVAJILLAS	SUMA SPECIAL PUR-ECO L2 (DETERGENTE)	
	SUMA SELECT PUR-ECO A7 (ABRILLANTADOR)	
DESENGRASANTE	SUMA DEGREASER PUR-ECO D3.9	
LIMPIADOR DESINFECTANTE / LIMPIADOR DETERGENTE	SURE CLEANER DISINFECTANT SPRAY 19-20-09971-HA (TP4, TP2) <b>PRODUCTO ÁCIDO</b>	
LIMPIACRISTALES	SPRINT GLASS PUR-ECO	
JABÓN DE MANOS	SOFT CARE PLUS H41 <b>PRODUCTO ÁCIDO</b>	
DESINFECTANTE DE VEGETALES	SUMA CHLOR D4.4	

## 10. Protocolos COVID-19 verificados

Bureau Veritas ha verificado el adecuado cumplimiento de las medidas preventivas frente a la COVID-19 de los servicios de food service y vending conforme a las pautas marcadas por el Ministerio de Sanidad en materia preventiva. Esta verificación evidencia la adecuada aplicación de las buenas prácticas en la gestión del coronavirus en cuanto a limpieza, desinfección e higiene, de acuerdo con las normativas y recomendaciones vigentes.

### ¿Cómo lo hacemos?

Nuestros departamentos técnicos han establecidos una serie de instrucciones y su implantación se revisará mediante un checklist de reapertura de centro. La comprobación se basa en las siguientes consideraciones:

- Decálogo de medidas generales
- Comprobación del inventario:
  - EPIs, termómetros, etc.
  - Cartelería y señalética.
  - Productos y material de limpieza.
- Estado de limpieza del centro y revisión del centro en general:
  - Gestión de residuos
  - Limpieza y desinfección de toda la instalación (zonas, equipos y útiles)
  - Colocación de material informativo para nuestros trabajadores
  - Correcto funcionamiento de equipos y en especial de la zona de lavado, etc.

Además, hemos comunicado a nuestros proveedores nuevas condiciones de servicio y suministro, así como recopilado sus protocolos de contingencia ante la pandemia.



### 11. Purificadores de aire para los comedores escolares

Instalaremos purificadores de aire en los comedores escolares para asegurar un aire más limpio. Los filtros HEPA de Aermax PRO han sido clínicamente testados y han demostrado reducir eficazmente los niveles de gérmenes, alérgenos y partículas que se encuentran en el aire.

El equipo que proponemos elimina olores y compuestos químicos, a diferencia de otros sistemas que los enmascaran y con el tiempo vuelven a aparecer.



### 12. Registradores de temperatura para las cámaras

Dotaremos de registradores de temperatura a todas las neveras de producto elaborado y materia prima para monitorizar en continuo el correcto funcionamiento de las mismas y minimizar los riesgos ante cualquier posible rotura de la cadena de frío. El equipo dispone de un visor que indica los registros máximos y mínimos, además de alarmas cuando sobrepasa los límites establecidos.



### 13. Sistema de resolución de incidencias a tiempo real

La gestión de incidencias y no conformidades está automatizada a través de un gestor de procesos con el que trabaja el equipo de Calidad. Es una herramienta que agiliza la sistemática de trabajo entre los centros y sus técnicos de calidad asignados, ofreciendo respuestas mucho más rápidas y coordinadas cuando se detectan desviaciones.

## Canal resuelve

Es el canal directo entre los centros y el Departamento de Calidad, para informar de sugerencias, reclamaciones, incidencias, inspecciones sanitarias, auditorías del cliente, etc.



A través de un formulario [web](https://portal.r2docuo.com/Mediterr), al que se accede a través de un código QR, los centros pueden informar de forma inmediata a su responsable de centro y al técnico de calidad de cualquier incidente ocurrido.

Una vez, enviada la comunicación desde el centro a través del formulario, el gestor documental realiza un triaje inicial clasificando la información recibida en tres canales diferentes:

- Canal gestiona
- Canal soluciones
- Quejas y reclamaciones

Esta clasificación permite una gestión más ágil por parte del Dpto. de Calidad. Los tres canales avanzan a través de flujos programados que proporcionan información sobre el estado en el que se encuentra la gestión desde que se recibe el informe hasta que se cierra.

## 14. Colaboración en programas de productos agroalimentarios

Colaboraremos en todos aquellos programas que realizan los centros relacionados con la alimentación de los niños. Por ejemplo, si un centro se lleva a cabo un plan de vida saludable, intentando fomentar el consumo de fruta, apoyaremos al centro suministrando la fruta a coste 0.

## 15. APP de comunicación con las familias

Mediterránea pondrá a disposición de los centros una herramienta informática, ya sea vía web service, o mediante una APP para los dispositivos móviles, desde la cual los padres tendrán una información directa y actualizada del funcionamiento del comedor y de cada uno de los niños.

### 16. Padre comensal

Porque sabemos de la importancia que tiene una alimentación saludable en el desarrollo de los niños, entendemos que las familias quieren saber lo que comen sus hijos.

Invitaremos a 2 padres semanalmente a que vengan al comedor a disfrutar del mismo menú que los niños.

Ponemos a su disposición nuestro “Libro de Visitas” para que puedan plasmar su experiencia y quede reflejada su opinión y esté al alcance de cualquiera que quiera leerlo.

Esta propuesta nos ayudara a ver qué puntos de mejoras debemos realizar para llevar a cabo para mejorar nuestro servicio.

### 17. Contrataciones del personal

Trabajar es una actividad fundamental para conseguir la plena autonomía de las personas, ofreciendo seguridad social, personal, estabilidad y también la oportunidad de obtener una pensión contributiva al finalizar la vida laboral.

Por ello, Mediterránea de catering para todas aquellas nuevas contrataciones de personal que debamos llevar a cabo en los centros, ya sea personal de cuidadores o personal de cocina, trataremos en la medida que nos sea posible, que sean personas con discapacidad. De este modo, les permitiremos incorporarse de la mejor forma posible al mundo laboral. Esta propuesta nos ayudara a ver qué puntos de mejoras debemos realizar para llevar a cabo para mejorar nuestro servicio.

### 18. Decoración y señalización de comedores

Porque creemos que la imagen es algo muy importante, llevaremos a cabo un pequeño cambio de imagen en todos los comedores. Trabajaremos señalética nueva, cuadros educativos alimenticios, buscando que el comedor sea un espacio más acogedor para los más pequeños.





## 19. Compromiso social

Los uniformes de nuestros empleados serán suministrados por una empresa que apuesta por la economía circular y social en la moda corporativa. Las prendas elaboradas a partir de botellas de PET recicladas y algodón orgánico y/o regenerado. Su eco-diseñadas favorece su posterior reciclaje.

Donaremos los excedentes a una empresa que convierte la pérdida alimentaria en un proceso de reabastecimiento dirigido a aquellos que más lo necesitan.