

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Resolución de 30/08/2022, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios de los Comedores Escolares de los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria de Castilla-La Mancha. [2022/8183]

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 6, define las cartas de servicios como documentos públicos destinados a facilitar a la ciudadanía qué derechos tiene para cada servicio que presta esta Administración y los compromisos de calidad que ésta asume. Igualmente, fija un período máximo de dos años de validez para las cartas de servicios, lo que obliga a la revisión y actualización de sus contenidos. En este sentido, su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, cuyos resultados se publicarán en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades.

El Servicio de Comedores, Materiales Curriculares y Equipamiento Educativo se encuentra adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, según el artículo 4 del Decreto 84/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, y se encarga de la gestión del servicio educativo de comedores escolares, conforme al Plan de Calidad de los Comedores Escolares de Castilla-La Mancha, asegurando la alimentación saludable, potenciando su dimensión educadora y organizando los comedores escolares como un espacio más del centro abierto a toda la comunidad educativa.

Dicho Servicio de Comedores, Materiales Curriculares y Equipamiento Educativo, en relación con las actividades y servicios que presta, asume una serie de compromisos de cara a la ciudadanía y demás destinatarios, cuyo objetivo es darlos a conocer a través de una Carta de Servicios, y asegurar la calidad en la prestación de los mismos.

Por lo expuesto, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38.2 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha y en el artículo 9.1 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y de conformidad con las facultades atribuidas por el Decreto 84/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes,

Resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de los Comedores Escolares de los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria de Castilla-La Mancha, que a continuación se inserta, cuya vigencia será de dos años o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta de Servicios de los comedores escolares de los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria de Castilla-La Mancha a través de la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, www.jccm.es, además de por otros canales que faciliten su conocimiento.

Cuarto: Facultar a la Secretaria General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Quinto: Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 30 de agosto de 2022

La Secretaria General
INMACULADA FERNÁNDEZ CAMACHO

Anexo I: Carta de Servicios de los Comedores Escolares de los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha.

1. Datos identificativos:

El servicio de comedor escolar desempeña una función nutricional y educativa importante, contribuye a la adquisición de hábitos alimentarios y es un marco de socialización y convivencia en el ámbito educativo.

Este servicio de comedor escolar se gestiona por el Servicio de Comedores, Materiales Curriculares y Equipamiento Educativo, adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

2. Objetivos y fines:

El comedor escolar, como servicio educativo complementario a la enseñanza, debe atender a los siguientes objetivos:

- Educación para la salud, higiene y alimentación.
- Educación para la responsabilidad.
- Educación para el ocio.
- Educación para la convivencia.
- Proporcionar un menú seguro y nutricionalmente adecuado a cada grupo de edad y a las necesidades especiales que pudieran precisarse.
- Función social, mediante las ayudas en especie, para compensar posibles carencias de tipo familiar, económico y sociocultural.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades, protocolos de seguimiento y actuación en el servicio de comedor escolar con el fin de conseguir un nivel óptimo de funcionamiento.

3. Marco legal:

El servicio de comedor escolar se encuentra regulado en la normativa que se desarrolla a continuación:

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que las administraciones educativas prestarán un servicio de comedor cuando sea necesario en las zonas rurales.
- Orden del Ministerio de Educación y Ciencia, de 24 de noviembre de 1992, por la que se regulan los comedores escolares.
- Decreto 138/2012, de 11 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del servicio de comedor escolar de los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha.
- Decreto 20/2018, de 10 de abril, que regula la concesión directa de ayudas consistentes en el uso de libros de texto por el alumnado de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria y de comedor escolar para el alumnado de segundo ciclo de Educación Infantil y Educación Primaria, matriculados en centros sostenidos con fondos públicos de Castilla la Mancha.
- Ley 17/2011, de 5 de julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

4. Derechos y obligaciones de las personas usuarias:

El alumnado usuario del servicio de comedor y/o aula matinal tendrá derecho a:

- Recibir una dieta variada equilibrada y saludable y adecuada a las necesidades especiales si las hubiera, del alumnado que precisa de dieta especial debido a intolerancias, alergias alimentarias u otras enfermedades que así lo exijan.
- Disfrutar de instalaciones y materiales saludables para el consumo de alimentos nutritivos y de calidad.
- Recibir orientaciones encaminadas a reforzar la adquisición de hábitos alimentarios saludables, de higiene y sociales.
- Participar en las actividades educativas y de ocio programadas para el tiempo libre que queda antes y después de las comidas.

- Recibir ayuda de comedor/aula matinal en las cuantías que correspondan siempre que reúna los requisitos exigidos en el Decreto.
- Disponer de tiempo suficiente para disfrutar de la comida de forma relajada.
- Recibir un trato correcto por parte del personal que realiza funciones dentro del comedor escolar.
- Ser atendidos con prontitud ante cualquier incidencia que surja durante la prestación del servicio de comedor o aula matinal.

El alumnado usuario del servicio de comedor y/o aula matinal estará obligado a:

- Observar un adecuado comportamiento durante la prestación del servicio y en los períodos anteriores y posteriores a éste.
- Cumplir las orientaciones, atender y respetar al personal que realiza funciones en el comedor.
- Observar diligentemente las normas de higiene tales como el lavado de manos, antes y después de las comidas e higiene buco-dental después de las mismas.
- Mostrar respeto, cooperación y solidaridad con sus compañeros/as
- Colaborar en las tareas de montaje y recogida de mesas, en función de su capacidad y nivel de desarrollo.
- Mostrar una actitud colaboradora en el consumo de todo tipo de alimentos nutritivos con el fin de observar una dieta saludable.
- Participar en las actividades educativas y de ocio programadas para el tiempo libre que queda antes y después de las comidas.
- Respetar las instalaciones y hacer un buen uso del mobiliario y enseres del comedor cuidando de que estos se mantengan limpios.
- Abonar las cuantías que correspondan por el coste del servicio, en su caso, según lo dispuesto en las Instrucciones de comedor escolar.
- Comunicar a la persona encargada del comedor su baja como usuario/a del servicio o la inasistencia al mismo por un tiempo determinado en los plazos señalados en las citadas instrucciones.

Los derechos y obligaciones se pueden consultar en la dirección web:

<http://www.educa.jccm.es/alumnado/es/servicios-educativos/comedor-escolar>

5. Catálogo de servicios prestados:

5.1. Servicio de aula matinal, que incluye:

- Desayuno.
- Vigilancia y atención.
- Actividades extracurriculares.

5.2. Servicio de comida de mediodía, que incluye:

- Comida
- Vigilancia y atención.
- Actividades extracurriculares.

5.3. Servicio completo en centros docentes con residencia: desayuno, comida, merienda y cena.

5.4. Menús adaptados a necesidades especiales dietéticas o de salud (alergias o intolerancias).

5.5. Información sobre:

- El servicio de comedor prestado en cada centro (gestión directa del centro, convenio con otros organismos oficiales o empresa de servicios) y modalidad del mismo (gestión in situ, catering línea fría o línea caliente).
- Los menús mensuales establecidos, así como las posibles adaptaciones como consecuencia de alergias o intolerancias, así como el desayuno del aula matinal y la cena en las residencias escolares.
- Actividades programadas en el horario del servicio de comedor escolar y aula matinal.
- Los controles realizados por parte de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes para el control del servicio.

5.6. Gestión de:

- Reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Incidencias detectadas en el transcurso de las actividades de comedor o programadas en el centro escolar.

- Incidencias comunicadas por otras Administraciones.
- Procedimiento de adjudicación del servicio de comedor y/o aula matinal y/o residencia escolar.

5.7. Formación en:

- Hábitos alimentarios y vida saludable.
- Habilidades de autonomía personal.
- Higiene personal, de instalaciones y materiales.

5.8. Actividades para los tiempos de ocio que preceden a la comida o posteriores a la misma y que deben:

- Favorecer la convivencia y cooperación entre el alumnado.
- Desarrollar el hábito del uso creativo del tiempo libre.
- Contribuir a la formación integral del alumnado a través del juego.
- Fomentar el respeto y las habilidades sociales.

5.9. Ayudar a la conciliación de la vida familiar, laboral y escolar.

6. Compromisos de calidad.

6.1. Garantizar una dieta variada, equilibrada, saludable y adecuada a las necesidades especiales del alumnado que lo precise (intolerancias, alergias alimentarias u otras enfermedades que así lo exijan)

6.2. Mantener disponible en el Buzón de Servicios educativos el menú mensual a servir, así como las derivaciones ofertadas por necesidades dietéticas o de salud.

6.3. Control de la gestión correcta del tipo de servicio ofrecido, tanto en el aula matinal como la comida de mediodía y de las residencias escolares:

- Recoger al alumnado de sus aulas para conducirlos al espacio dedicado al servicio de comedor.
- Llevar a cabo las actividades de higiene, previas, durante y posteriores, a la ingesta de comida.
- Que la duración del servicio de comedor sea la necesaria para que el alumnado usuario disponga de tiempo suficiente para realizar la comida sin prisas. La duración mínima para cada comida se establece en treinta minutos desde que los alumnos/as se sientan a la mesa para comer. El tiempo total del servicio de comedor desde la finalización de las clases será de dos horas.
- Evitar actividades deportivas de fuerte impacto físico después de comer.

6.4. Mantener un número de cuidadores/as conforme a la ratio establecida en el Decreto 138/2012, para cada nivel de enseñanza.

6.5. Garantizar la formación adecuada de los usuarios/as en hábitos de higiene y educación alimentaria, así como el desarrollo del programa de actividades del servicio de comedor (para los tiempos de ocio que precedan a la comida o posteriores a ésta).

6.6. Realizar con todas las garantías sanitarias la limpieza antes, durante y después del servicio, tanto del espacio dedicado a cocina como del comedor propiamente dicho.

6.7. El alumnado usuario de comedor escolar se encuentra satisfecho con el servicio prestado, dándose respuesta a todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.

6.8. Favorecer la conciliación de la vida familiar, laboral y escolar.

7. Indicadores de calidad asociados a los compromisos:

Los indicadores que llevan asociados los compromisos se recogen en el Anexo II de la Resolución de fecha 30/08/2022, por la que se aprueba esta Carta de Servicios. También se pueden consultar en la Sede Electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<https://www.jccm.es>) y en la sección de

comedores escolares del Portal de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.educa.jccm.es/alumnado/es/servicios-educativos/comedor-escolar>

8. Formas de colaboración y participación de las personas usuarias.

A través del Consejo Escolar y de la Comisión del Servicio de Comedor Escolar participan alumnado, familias, profesorado, personal del centro y ayuntamiento.

A través de la encuesta al efecto colgada en el buzón de servicios educativos se puede expresar el grado de satisfacción con el servicio.

9. Formas de presentación de iniciativas, quejas y sugerencias.

Para seguir mejorando en la prestación del servicio, es necesaria la colaboración de la ciudadanía mediante la formulación de las iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo, mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios: Servicio de Comedores, Materiales Curriculares y Equipamiento Educativo. Secretaría General. Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Bulevar Río Alberche, s/n. 45071 Toledo.
- Mediante el correspondiente formulario de la Sede Electrónica de la Administración de la Junta en la página web <https://www.jccm.es>. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería de Educación, Cultura y Deportes como responsable del servicio.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha, o marcando el número de teléfono 925274552 para localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma y para cualquier otro punto de España, que las formalizará en soporte electrónico.
- Mediante correo electrónico: comedoresescolares.edu@jccm.es.
- De forma presencial, en cualquier dependencia de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La respuesta le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

10. Medidas de subsanación o garantía.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, el órgano gestor responsable se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax) para pedirle disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

11. Fecha de entrada en vigor y vigencia:

La carta de Servicios surtirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde esa fecha o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta.

12. Información de contacto con la organización prestadora del servicio:

Servicios Centrales:
Consejería de Educación Cultura y Deportes
Secretaría General
Servicio de Comedores, Materiales Curriculares y Equipamiento Educativo
Bulevar Río Alberche, s/n. 45071 Toledo
Teléfono: 925 247 400
Correo electrónico: comedoresescolares.edu@jccm.es
Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes:

D.P en Albacete
Avda. de la Estación, 2
02001 Albacete
Teléfono: 967 596 300
Correo electrónico: prestacioneducativas.ab@jccm.es

D.P en Ciudad Real
Avda. de Alarcos, 21
13071 Ciudad Real
Teléfono: 926 279 124
Correo electrónico: prestacioneducativas.cr@jccm.es

D.P en Cuenca
Glorieta González Palencia, 2
16071 Cuenca
Teléfono: 969 176 300
Correo electrónico: prestacioneducativas.cu@jccm.es

D.P en Guadalajara
C/ Juan bautista Topete, 1 y 3
19071 Guadalajara
Teléfono: 949 887 900
Correo electrónico: prestacioneducativas.gu@jccm.es

D.P en Toledo
Avda. de Europa, 26
45003 Toledo
Teléfono: 925 259 600
Correo electrónico: comedores.edu.to@jccm.es

En los centros escolares: El directorio de centros escolares está disponible en la página web:
<http://www.educa.jccm.es/es/centros>

13. Formas de difusión de la Carta:

El contenido de la Carta se publicará en un folleto divulgativo que se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y en la sección de comedores escolares del Portal de Educación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.educa.jccm.es/alumnado/es/servicios-educativos/comedor-escolar>

14. Precio público:

El precio del servicio viene establecido por la Resolución de 11/04/2019, de la Secretaria General, por la que se fijan las tarifas del servicio de comedor escolar, aula matinal y alimentación completa en residencias no universitarias en los centros docentes públicos de enseñanza no universitaria dependientes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla la Mancha para el curso 2018/2019.

Tarifa ordinaria:

Comida de mediodía: 4,65 € (IVA incluido)
Aula matinal (1 hora y media): 2,48 € (IVA incluido)
Aula matinal (2 horas): 3,02 € (IVA incluido)
Alimentación completa residencias: 9,75 € (IVA incluido)

La bonificación total o parcial del servicio se realizará conforme a lo establecido en el Decreto 20/2018, de 10 de abril, que regula la concesión directa de ayudas consistentes en el uso de libros de texto por el alumnado de Educación

Primaria y Secundaria Obligatoria y de comedor escolar para el alumnado de segundo ciclo de Educación Infantil y Educación Primaria, matriculados en centros sostenidos con fondos públicos de Castilla la Mancha:

Estableciéndose las cuantías de las ayudas del siguiente modo:

Ayuda de comedor Tramo I: ayuda en especie del 100% del coste del servicio

Ayuda de comedor Tramo II: ayuda en especie del 50% del coste del servicio

Anexo II: Indicadores de calidad

| Compromiso | Indicadores | Estándar | Cálculo | Periodicidad |
|---|--|---|---|---------------------|
| <p>Garantizar una dieta variada, equilibrada, saludable y adecuada a las necesidades especiales del alumnado que lo precise.</p> | <p>% de valoraciones nutricionales correctas de los menús entregados por los inspectores/as de salud Pública en los centros escolares.</p> | <p>100 % de las valoraciones entregadas se corresponden con menús equilibrados y adaptadas a las necesidades especiales del alumnado que lo precise</p> | <p>Número de valoraciones correctas sobre número total de valoraciones</p> | <p>Cuatrimstral</p> |
| <p>Mantener disponible en el buzón de servicios educativos el menú mensual a servir, así como las derivaciones ofertadas por necesidades dietéticas o de salud.</p> | <p>% de menús publicados en el buzón de servicios educativos el día laborable anterior al primer día del mes siguiente</p> | <p>100% de los menús remitidos para publicación en plazo</p> | <p>Número de menús publicados en el Buzón de Servicios sobre el total de menús servidos</p> | <p>Mensual</p> |
| <p>Control de la gestión correcta del servicio</p> | <p>% de controles realizados correctos o con deficiencias subsanadas inmediatamente</p> | <p>100% de los controles correctos o con deficiencias subsanadas inmediatamente</p> | <p>Número de controles correctos o con deficiencias subsanadas inmediatamente sobre el número total de controles realizados</p> | <p>Cuatrimstral</p> |
| <p>Mantener un número de cuidadores/as conforme a la ratio establecida en el Decreto 138/2012, para cada nivel de enseñanza.</p> | <p>% de días en los que el número de cuidadores/as es conforme a la ratio establecida en el Decreto 138/2012, para cada nivel de enseñanza</p> | <p>100% de días el número de cuidadores/as es conforme a la ratio establecida en el Decreto 138/2012, para cada nivel de enseñanza.</p> | <p>Número de controles de numero de cuidadores/as correcto sobre número total de controles</p> | <p>Cuatrimstral</p> |
| <p>Garantizar la formación adecuada de los usuarios/as en hábitos de higiene y educación alimentaria, así como el desarrollo del programa de actividades del servicio de comedor.</p> | <p>% de evaluaciones internas realizadas por las personas encargadas del servicio de comedor de cada centro escolar sin deficiencias</p> | <p>100% de las evaluaciones internas sin deficiencias</p> | <p>Número de evaluaciones internas sin deficiencias sobre el total de evaluaciones internas efectuadas</p> | <p>Cuatrimstral</p> |

| Compromiso | Indicadores | Estándar | Cálculo | Periodicidad |
|--|--|--|--|----------------------|
| <p>Realizar con todas las garantías sanitarias la limpieza antes, durante y después del servicio, tanto del espacio dedicado a cocina como del comedor propiamente dicho</p> | <p>% de controles realizados por las personas encargadas del servicio de comedor de cada centro escolar con resultado satisfactorio.</p> | <p>100% de los controles satisfactorios</p> | <p>Número de controles de limpieza satisfactorios sobre el total de controles de limpieza realizados</p> | <p>Mensual</p> |
| <p>Los usuarios/as de comedor se encuentran satisfechos con el servicio prestado, dándose respuesta a todas las quejas y sugerencias en el plazo de 10 días hábiles</p> | <p>% de las, quejas y sugerencias se responden en plazo de 10 días hábiles</p> | <p>100% de las quejas y sugerencias resueltas en plazo</p> | <p>Número de reclamaciones y sugerencias resueltas en plazo sobre número total de quejas y sugerencias presentadas</p> | <p>Cuatrimestral</p> |
| <p>Favorecer la conciliación de la vida familiar, laboral y escolar</p> | <p>% de encuestas realizadas a las familias con resultado muy satisfactorio o satisfactorio</p> | <p>90% de las encuestas realizadas consideran que la conciliación es muy satisfactoria o satisfactoria</p> | <p>Número de encuestas que consideran que la conciliación es muy satisfactoria o satisfactoria sobre número total de encuestas realizadas.</p> | <p>Anual</p> |