

ANEXO: MEJORA CONTINUA: I+D+I, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES Y SISTEMAS DE VALIDACION

Este documento se corresponde exactamente al artículo 17 incluido en los pliegos técnicos que se exigieron cumplir a las empresas adjudicatarias del último concurso público lanzado por el Departamento de Educación, Política lingüística y Cultura para cubrir el servicio de comedor de los centros escolares públicos. Por tanto, no es nuestra propuesta sino los mínimos que la administración solicita a las empresas de catering y que todavía no sabemos si solicitarán a otros modelos de gestión.

De acuerdo a la filosofía de la mejora continua la contratista se obliga a la mejora de sus: PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, CONTROLES, FICHAS TECNICAS DE PRODUCTO y SISTEMAS DE EVALUACION; en función tanto de sus experiencias particulares como por parte de las:

- Acciones correctoras propuestas por parte del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, como respuesta a las incidencias recogidas.
- Mejoras que afectan positivamente al nivel de satisfacción del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura.
- Modificaciones de parámetros que afecten al control de cualquier procedimiento, control ó sistema de evaluación a propuesta del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura.
- Adecuación a la Legislación.

Por lo que respecta a las propuestas realizadas por parte del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, en cada caso, se confeccionará una guía de las mejoras planteadas en el que se establecerán:

- Objeto
- Alcance
- Evidencias (en caso de ser preciso)
- Objetivos

Como resultado, la contratista deberá proponer, en el plazo máximo de un mes (desde la fecha en que se ha remitido la propuesta), un proyecto en el que bajo las premisas de precisión, propiedad, utilidad y viabilidad, determinar:

- Diseño de la solución propuesta por parte de la contratista
- Estructura del personal asociado a este proyecto (rol que juega)
- Diagrama de Gantt con la planificación del proyecto incluyendo puntos de control
- Indicadores de control de evolución proyecto
- Resultados obtenidos
- Implementación

Definición de los requisitos del proceso de mejora

1. Precisión: Una propuesta es precisa si manifiesta un nivel técnico detallado, se basa en datos fundamentados, y expresa juicios o conclusiones que se derivan de forma lógica de los datos.

2. Propiedad: Una propuesta cumple el requisito de propiedad si indica en que medida las actuaciones afectan a personas y garantiza los intereses de los agentes implicados.
3. Viabilidad: Una propuesta es viable si plantea actuaciones realistas y administrativa o económicamente válidas.
4. Utilidad: Una propuesta es útil si responde a las necesidades de modo claro, oportuno en el tiempo y con impacto.

Al objeto de avanzar en el nivel de satisfacción de los usuarios del modelo de Gestión Directa, la contratista deberá disponer en su estructura de un apartado específico de I+D+I, cuyas líneas de actuación se centrarán en INCREMENTAR LA INGESTA DE LOS USUARIOS DEL COMEDOR. Para lo cuál deberá tener definidos los siguientes procesos metodológicos:

- Nuevos menús, nuevas técnicas culinarias, reformulaciones de los menús, presentaciones de los menús (se coloca todo en un eje ya que pueden estar ligados entre ellos).
- Evaluación de la ingesta, para lo cuál se deberá desarrollar un algoritmo que permita realizar una aproximación lo más real posible a la ingesta realizada por el colectivo teniendo en cuenta aquellos parámetros que puedan afectar al mismo, como pueden ser: edad, técnica culinaria,...

El proceso metodológico deberá cubrir las siguientes fases:

1. DIAGNÓSTICO: del problema que se pretende solucionar
2. DISEÑO: de la solución prevista, determinando los objetivos que se pretenden cubrir así como los indicadores de gestión
3. EJECUCIÓN: planificación de responsables, actividades,...
4. IMPLANTACIÓN: desarrollar la planificación determinada en el apartado anterior, llevando a cabo las modificaciones precisas para la consecución del objetivo
5. SEGUIMIENTO: evaluación de los indicadores de forma que podamos determinar la idoneidad de la solución propuesta.

La estructura en el apartado: I+D+I, estará formada por un “panel” al que pertenecerá personal de las siguientes áreas de la empresa como mínimo:

- Calidad
- Compras
- Producción
- Supervisión

La empresa contratista determinará el número de personas que forman parte del panel.

El número de reuniones será como mínimo 3 al año (septiembre, enero y junio), y la empresa será la que determine la selección de actuaciones.

Se colgarán en la web las actas de las reuniones.