



León, 2 de diciembre de 2019

Ayuntamiento de Ávila
Ilmo. Sr. Alcalde
C/ Mercado Chico 1
05001 ÁVILA
(Ávila)

Asunto: Ayuda a domicilio/ Disconformidad con el servicio de comida a domicilio vinculado a ese servicio.

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1757/2019**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran las irregularidades del servicio de comida a domicilio que presta ese Ayuntamiento.

Según manifestaciones del autor de la queja, los productos utilizados en la confección de los menús son de muy baja calidad. Se destacan, entre otras deficiencias, un uso excesivo de sal en su elaboración.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella haciendo referencia, en concreto, a los siguientes aspectos:

“- Responsabilidad y control de la elaboración de los menús calibrando los aspectos nutricionales de los mismo y su adaptación a las diferentes alergias o intolerancias en base a lo establecido a la Ley de alérgenos.

- Criterios nutricionales utilizados en función de la edad, el estado físico y de salud de los usuarios.

- Estandarización de las recetas utilizadas y las porciones servidas donde se especifique la cantidad y calidad de los ingredientes usados y su procedimiento de preparación.

- Encuestas de preferencias de alimentos realizadas a los consumidores y estudio



de los sobrantes en el plato.

- Controles de calidad y cantidad de los alimentos suministrados.*
- Control presupuestario por comida.*
- Diferentes tipos de dietas que se elaboran por la empresa adjudicataria del servicio.*
- Personal municipal encargado de supervisar este servicio.*
- Inspecciones y controles realizados por esa entidad local a la empresa concesionaria y resultado de las mismas con mención de su periodicidad.*
- Inspecciones realizadas por los organismos competentes de la Junta de Castilla y León.*

En atención a dicha petición de información, se remitió informe cuyo contenido literal es el siguiente:

“En relación con el escrito remitido, con número de entrada en el Registro Municipal 21955, y cuyo número de referencia aparece en el encabezado, referente al Servicio de Comedor a Domicilio Municipal, por medio del presente se informa de las siguientes cuestiones, de conformidad con el Pliego de Condiciones Técnicas y según referencias de la empresa adjudicataria del Servicio de Comedor:

Los menús están basados en alimentos naturales, siguiendo los principios de la Dieta Mediterránea y las recomendaciones del Libro Blanco de la Nutrición en España y están diseñados para personas dependientes y supervisado por una persona con titulación en Dietética y Nutrición en la ciudad de Ávila (nº Colegiado CYL00110).

Están elaborados de forma tradicional diariamente, la misma mañana del servicio y transportado en Línea Caliente para preservar la Calidad del producto usando materias primas naturales y de alta Calidad contemplando la utilización en exclusiva de aceite de oliva.

La rotación de los menús ofertados es de seis semanas, esto es, no se repite ningún plato en ese tiempo, y se posibilita al usuario la elección de menú entre tres opciones diarias.

Se garantiza la Calidad del Servicio ofrecido por la empresa mediante una serie de Procedimientos que conforman un Sistema de Gestión auditado y conforme a las Normas de Calidad UNE-ENISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001.

En cuanto al ajuste nutricional de los menús utilizados, se siguen las



recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud que prescribe para la comida de mediodía de dieta basal un aporte calórico de 657-840 Kcal., que supone el 35% del volumen energético diario total, que en el caso de los mayores oscila entre 1875 y 2400 Kcal., y su distribución de macronutrientes estará en el siguiente rango:

- Proteínas: 10-15% del valor calórico.

- Grasas: 30-35 % del valor calórico (cuando el porcentaje de grasa sea superior al 30% debe ser a expensas de aumentar la grasa mono insaturada, seguida de la poliinsaturada; las grasas saturadas representarán siempre menos del 10% del valor calórico).

- Hidratos de carbono: 50-55% del valor calórico

La estructura de los menús incluye: ensalada, primer plato, segundo plato, pan y postre, y se ajusta al siguiente esquema semanal:

- Ensalada: Base de tomate y lechuga y otro componente variado para cada día de la semana (zanahoria, aceitunas, maíz, etc.).*
- Primer plato: - Legumbres: 2-3 veces por semana. - Arroz: 1-2 veces por semana. - Pasta: 1-2 veces por semana. - Patatas: 1-2 veces por semana. - Verduras: 1-3 veces por semana.*
- Segundo plato: - Pollo, pavo, conejo: Máximo 2-3 veces por semana. - Ternera, cordero, cerdo: Máximo 1-2 veces por semana. -Pescado blanco: Mínimo 2-3 veces por semana.- Pescado azul: Mínimo 1-2 veces por semana.- Huevos: 1-2 veces por semana. -Guarniciones: verdura, patata o ensalada, complementando al primer plato.*
- Postre: - Fruta: Mínimo 5 días a la semana. -Lácteos o derivados (preferentemente no dulces): yogur, cuajada, etc.*
- Pan: Todas las comidas irán acompañadas de pan.*

Las cantidades mínimas por ración (peso en crudo) son las siguientes:

Legumbres: 70-80 g.

Arroz: 70-80 g.

Pasta: 70-80 g.

Patatas: 200-250 g. como plato principal



Carne roja: 125-150 g.

Carne blanca: 150-175 g.

Pescado: 50-175 g.

Leche: 20 ml. (1 vaso)

Yogur: 250 g. (2 unidades)

Requesón/queso fresco: 60-80 g.

Queso o fiambre :150-175 g

Verduras y hortalizas:150-175 g.

Frutas:150-200 g.

Aceite oliva/semillas : 20 g.

Mantequilla/margarina :10 g. (1 cucharada sopera)

Pan: 80-90 g.

Estos son los criterios nutricionales correspondientes a una dieta basal o normal. En casos de usuarios con necesidad de una dieta terapéutica bajo prescripción médica, la nutricionista de la empresa realiza las adaptaciones necesarias al tipo de dieta prescrita por su médico.

Así, actualmente se están realizando menús adaptados a dietas hipocalóricas, para diabéticos, astringente y de fácil masticación.

Cada mes, se facilita a cada usuario una Hoja de Menús adaptada al mes real en curso (como si de un calendario real se tratara) correspondiente a la dieta personal que tiene prescrita.

De esta forma, no sólo conoce el tipo de alimentación que corresponde a su dieta (Basal, hipocalórica...), sino que también le resultará mucho más fácil saber qué le toca comer cada día pues sólo tiene que buscarlo en la Hoja de Menús como si de un calendario mensual se tratara.

Este Menú semanal adaptado a su dieta, con la opción de elección entre tres opciones es entregado 15 días antes de finalizar el mes anterior a los responsables del servicio en el Ayuntamiento de Ávila para su aprobación previa.



Según la aceptación que han ido teniendo los platos ofertados (a través de las elecciones hechas) y con los cambios de temporada, los Menús han ido sufriendo variaciones para adaptarse a los gustos de los usuarios siempre y cuando no entraran en contradicción con la dieta que les había prescrito el especialista.

Por ejemplo, es alta la demanda de "platos de cuchara" tradicionales, purés y cremas de verduras.

Partiendo de las cantidades mínimas de alimento recomendadas, ya mencionadas, y de las calorías diarias que se permiten, se realizan las calibraciones de peso y comparativa de aportes calóricos y de nutrientes que se reflejan en las fichas técnica y dietética realizadas para cada uno de los platos de todas las dietas:

o Ficha Técnica (información relativa al modo de preparar, elaborar, distribuir y servir un plato)

- Nombre del plato*
- Ingredientes*
- Peso en crudo de cada ingrediente*
- Procesos que sufren los alimentos en las fases de preparación*
- Características organolépticas del plato: textura, temperatura de servicio, etc.*
- Posibles interacciones alérgicas. (Indicadas con iconos)*
- Temporada: Primavera-Verano*

o Ficha Dietética: Análisis nutricional del plato.

- Calibración del plato.*
- Comparación del aporte calórico y de nutrientes con las ingestas diarias recomendadas.*

Cumpliendo con la Ley de Alérgenos, en la ficha técnica del plato se informa de los alérgenos que contiene. Información que llega al consumidor en la etiqueta de envasado de éste.

De cada plato elaborado se guarda un plato testigo durante cinco días desde su elaboración para posibilitar la realización de estudios epidemiológicos en casos de brotes de toxiinfección alimentaria.



En cuanto a las materias primas utilizadas para la elaboración de los platos, se trabaja con alimentos poco elaborados, frescos y de temporada.

La empresa controla que los alimentos cumplan la normativa legal vigente y en particular el Código Alimentario Español siguiendo las pautas de su Manual APPCC (en el cual consta el Registro de proveedores).

La última inspección que recibió la empresa fue de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León el día 27 de Septiembre de 2019. La inspección fue favorable y en ella se dio el visto bueno a las instalaciones, a los procedimientos de trabajo y al Manual APPCC de la empresa”.

A la vista de este informe es necesario hacerle una serie de consideraciones.

Los avances en las ciencias de la salud, incluida la nutrición humana, han permitido prolongar de manera espectacular la esperanza de vida, aunque en la actualidad no nos conformamos tan solo con vivir más tiempo, sino que perseguimos mantener, durante la vejez, un buen estado de salud y calidad de vida.

Aunque en esta expectativa de vida la genética es determinante, existen otra serie de factores que influyen en la misma, entre los que destaca, una alimentación adecuada y un estilo de vida saludable. Todas las etapas de la vida requieren una adecuada alimentación, pero en el caso de la tercera edad, la alimentación es todavía más importante. La vejez está caracterizada por una gran incidencia de cambios físicos y mayores riesgos de contraer enfermedades asociadas a la edad. Es, en este momento, donde la alimentación juega un papel crucial en el control y mantenimiento de su salud.

Junto a los trastornos del ritmo intestinal y las dificultades para la conciliación del sueño, la alimentación, constituye uno de los problemas más comúnmente referidos por las personas mayores cuando se lleva a cabo un cuestionario de satisfacción/insatisfacción vital, de ahí su trascendencia.

Partiendo de esta premisa, debemos valorar muy positivamente la prestación pública de servicios de comida a domicilio como el que es objeto de esta queja. No podemos dejar de tomar en consideración sus ventajas.

Es habitual es que las personas que más demanden este tipo de servicios sean aquellas que, por su movilidad reducida o por sufrir alguna enfermedad, no pueden prepararse la comida por sí mismas. Es frecuente que no cuenten con apoyo familiar y vivan solas permanentemente o durante la mayor parte del día o bien convivan con otras personas con similares características. Se trata de un grupo heterogéneo pero con más necesidades que el resto del colectivo de las personas mayores ya necesitado de protección en si mismo.



La soledad, la discapacidad, la pérdida de visión y las enfermedades, junto a la polimedicación, son factores de riesgo para la malnutrición como consecuencia de los malos hábitos alimentarios que se adoptan: dietas monótonas, a expensas de conservas, dulcería/bollería, dificultad de acceso a los alimentos y a su elaboración, problemas de inapetencia, dificultades en la absorción de nutrientes, etc. Estas dificultades quedan paliadas por la prestación de este servicio.

Además, la comida a domicilio tiene otros beneficios, tanto para las personas mayores que sufren limitaciones, como para quienes no las tienen. Una mayor comodidad para sus usuarios es el más destacado, pero hay muchos otros. Este servicio hace que los mayores dejen de pensar qué comer el día siguiente porque solo hay que calentar el menú que les han traído. También se pueden olvidar de tener que ir al supermercado para gran parte de la compra.

Por otra parte, no tener que cocinar minimiza el riesgo de sufrir accidentes en el hogar que pueden resultar dañinos para las personas mayores. Golpes, cortes con el cuchillo, quemaduras, resbalones cuando se cae algo de líquido o grasa, dejarse el gas o el agua abiertos... son algunos de los peligros que acechan en casa a la hora de preparar la comida.

Y lo que es más importante, permite ganar en autonomía personal. Las personas con algunas limitaciones para preparar la comida pueden evitar, de esta manera, tener que acudir a centros de día o a residencias geriátricas. Para la familia muchas veces es un alivio porque no han de estar preocupados por ir a hacer la comida a sus seres queridos. Las personas mayores no solo tienen derecho a la plena protección social, sino también a vivir libremente y a conservar su independencia tanto tiempo como deseen o sean capaces de hacerlo y a que se les respete su intimidad.

En otro orden de ideas, constatamos que siendo indudable la importancia de la alimentación en este momento de la vida, las características y circunstancias de las personas mayores hacen que conseguir una comida a su gusto sea una cuestión que entraña serias dificultades de las que somos plenamente conscientes.

La alimentación es un proceso voluntario y por tanto educable, a través del cual introducimos los alimentos que contienen los diferentes nutrientes. La nutrición es un proceso involuntario y por tanto no modificable voluntariamente, a través del cual el organismo transforma los nutrientes de los alimentos en energía y va ligada a una dieta (alimentación) equilibrada. Pero el comportamiento alimentario en los mayores es fruto de años, con influencias de sus ancestros y de factores culturales, geográficos, etc., enraizados y arraigados durante décadas y por tanto lentos de cambiar y difíciles de erradicar. Para los mayores la dieta saludable es sinónimo de régimen dietético o, al menos, muy próximo al mismo, motivo por el que a menudo rechazan esta dieta.



Muchos medicamentos de los que usualmente toman los mayores para sus dolencias resultan anorexígenos y les hacen inapetentes; otros muchos les alteran el gusto, rechazando ciertos los alimentos y otros, inhiben la absorción de alimentos.

Estas circunstancias pueden ser la causa de que no, en todos los casos, se valoren positivamente los servicios de comida a domicilio por las personas mayores. Entendemos por tanto que la disconformidad de los usuarios de estos servicios se base, en ocasiones, en criterios completamente subjetivos, con independencia de los esfuerzos que están realizando las administraciones públicas por prestar estos servicios y, como no dudamos, que sea el caso de ese Ayuntamiento.

No obstante lo anterior, la trascendencia de este servicio nos lleva a considerar que su prestación tiene que ser intensamente vigilada por parte de ese Ayuntamiento. Se echa de menos, en el informe facilitado a esta Defensoría, que no se establezca de quien depende y quien controla este servicio a nivel municipal.

Entendemos que, con independencia de las cuestiones técnicas y relativas a la calidad y salubridad de los alimentos, ese Ayuntamiento debe ser especialmente sensible con el colectivo al que se dirige este servicio teniendo en cuenta sus gustos y preferencias y controlando el “sabor” y la calidad de los alimentos que se envían a los domicilios, aspectos que se han puesto de manifiesto en la queja que ha dado lugar a esta resolución. No hay razones para que a dietética esté reñida con la gastronomía.

Es bien sabido que a muchas personas mayores se les administran dietas ajustadas y que generalmente tienen restringidos ciertos alimentos o ciertas maneras de cocinarlos. Estas pueden estar presentes en todas las edades, pero es en la vejez cuando estas restricciones se hacen mucho más duras debido a los riesgos que podría acarrear su consumo y esto origina la dificultad de que las comidas elaboradas para este sector de edad resulten atractivas y apetitosas.

Estas circunstancias hacen que resulte indispensable la implicación de los responsables municipales. Probar con una cierta habitualidad la comida que se lleva a los domicilios, eso sí, de una forma sorpresiva y aleatoria, creemos que redundaría en una mejora de la calidad del servicio, siempre que sus impresiones subjetivas fueran trasladadas a la empresa concesionaria. No se juzga igual un menú sobre el papel que sobre el plato. Esta medida opinamos que ayudaría a mejorar la oferta y la calidad y elaboración de los alimentos.

Por otra parte, ese Ayuntamiento tiene que ser consciente de que el servicio de comida a domicilio debe ser un servicio personalizado y que tenga en cuenta las dietas y características de cada usuario.

Aparte de las dietas genéricas que figuran en el informe remitido por el



Ayuntamiento, en los casos de necesidades alimenticias más concretas deberán elaborarse dietas personalizadas, pero siempre según pauta médica y en colaboración precisamente de los profesionales de la sanidad que atienden a los mayores destinatarios de estas comidas.

Se debe exigir a la empresa concesionaria el diseño de un amplio rango de dietas terapéuticas que se adapten a las necesidades del mayor número posible de usuarios. Muchas de las personas que acceden al servicio de comida a domicilio tienen necesidades nutricionales específicas, bien por su edad, bien por determinadas circunstancias como intolerancias, deficiencias de nutrientes, enfermedades o cualquier otra particularidad.

Esto supondría además, un incremento de las personas que podrían beneficiarse del uso de este servicio lo que supondría un efecto favorable para los mayores de la ciudad de Ávila y para su población en general.

Finalmente, entendemos, como ya hemos señalado, que este servicio es utilizado, en muchos casos por personas que viven solas y que reciben habitualmente pocas o nulas visitas en su casa. Su contacto con el exterior se mantiene, en ocasiones, exclusivamente, con los repartidores de comida que acceden al domicilio diariamente.

De esta manera, sería interesante que se estableciera un canal de comunicación entre estos trabajadores y los Servicios Sociales para transmitirles cualquier circunstancia anómala que observaran en casa de las personas mayores en las que realizan las entregas, especialmente en aquellos casos en que no les abren la puerta o detectan cambios o cualquier otra cuestión digna de mención.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

- Ese Ayuntamiento deberá extremar los controles a realizar en lo relativo al servicio de comida a domicilio en los términos señalados en el cuerpo de esta resolución.

- Deberá tomarse en consideración la posibilidad de ampliar el número de dietas exigibles a la empresa concesionaria con el fin de hacer llegar el mencionado servicio a un mayor número de usuarios.

- Sería recomendable estudiar la creación de un canal de comunicación fluido que permita conocer, a través de los repartidores de la comida, la situación en la que se encuentran las personas mayores que la reciben diariamente.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López