

CARTA DE SERVICIOS

**Comedores
Escolares** de los
centros docentes
públicos de
enseñanza no
universitaria



Castilla-La Mancha

Consejería de Educación, Cultura y Deportes



1 DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

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.

- 1.** Servicio de aula matinal que incluye:
 - Desayuno.
 - Vigilancia y atención.
 - Actividades extracurriculares.

- 2.** Servicio de comida de mediodía, que incluye:
 - Comida.
 - Vigilancia y atención.
 - Actividades extracurriculares.

- 3.** Servicio completo en centros docentes con residencia: desayuno, comida, merienda y cena.

- 4.** Menús adaptados a necesidades especiales dietéticas o de salud (alergias o intolerancias).



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.

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.

7. Formación en:

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

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.

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

6

COMPROMISOS DE CALIDAD.

- 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).
- 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.
- 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.
- 4.** Mantener un número de cuidadores/as conforme a la ratio establecida en el Decreto 138/2012, para cada nivel de enseñanza.
- 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.** 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.
- 7.** El alumnado usuario de comedor escolar se encuentran satisfecho con el servicio prestado, dándose respuesta a todas las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- 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 INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS. FORMAS DE PRESENTACIÓN.

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 925 274 552 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, el 8 de septiembre de 2022, 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.



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: prestacioneseducativas.ab@jccm.es

D.P en Ciudad Real

Avda. de Alarcos, 21

13071 Ciudad Real

Teléfono: 926 279 124

Correo electrónico: prestacioneseducativas.cr@jccm.es

D.P en Cuenca

Glorieta González Palencia, 2

16071 Cuenca

Teléfono: 969 176 300

Correo electrónico: prestacioneseducativas.cu@jccm.es

D.P en Guadalajara

C/ Juan bautista Topete, 1 y 3

19071 Guadalajara

Teléfono: 949 887 900

Correo electrónico: prestacioneseducativas.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 Secretaría 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).**

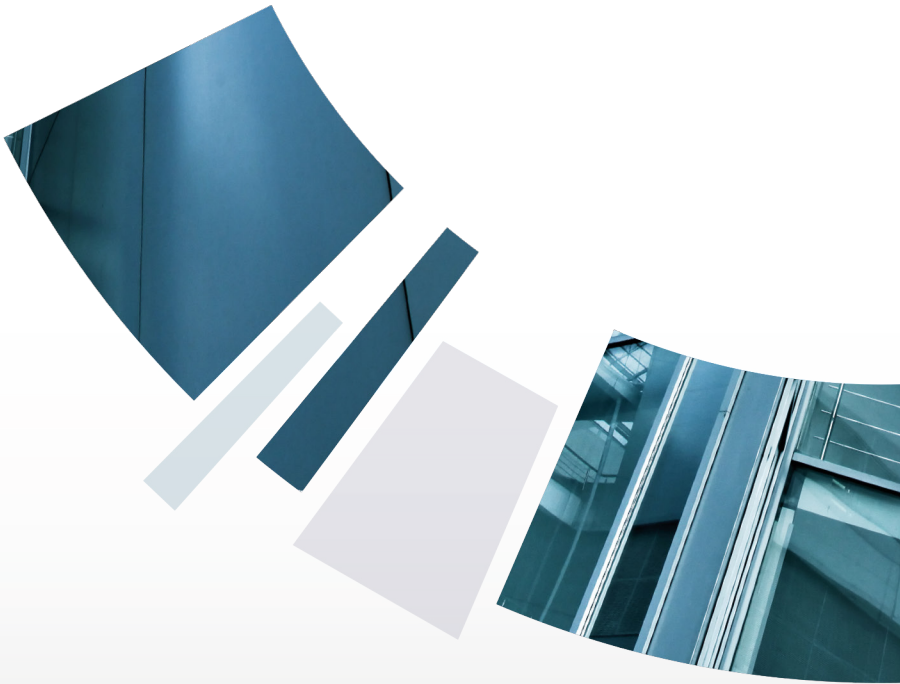
La bonificación total o parcial del servicio se realizará conforme a lo establecido en el Decreto 20/2018, de 10 de abril, que regula la concesión directa de ayudas consistentes en el uso de libros de texto por el alumnado de Educación Primaria y Secundaria Obligatoria y de comedor escolar para el alumnado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

**Comedores Escolares de los centros docentes
públicos de enseñanza no universitaria**
Consejería de Educación, Cultura y Deportes



Castilla-La Mancha