

ENCUESTA SOBRE COMEDORES: INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

FEBRERO 2023

BIGE GURASOEN ELKARTEA

bige 

Bizkaiko guraso
elkartea

INTRODUCCIÓN

Desde finales del curso pasado e inicios del presente curso escolar, han sido innumerables las llamadas, consultas, quejas en relación al comedor escolar que se han recibido en la federación, en muchos casos a través de las familias directamente o a través de las AMPA. Quejas que se centran especialmente en la calidad y la cantidad de los menús.

Con la intención de ratificar estas opiniones, hemos elaborado una encuesta dirigida a las AMPA, ya que estas están en constante relación con las familias y los equipos directivos de los centros educativos.



El objetivo de la encuesta ha sido:

- Conocer la situación de los comedores escolares especialmente en relación a la calidad y a la cantidad de los menús.
- Conocer si las quejas o preocupaciones de las familias son transmitidas a la Administración y a las empresas que se dedican a dar el servicio, y si esas quejas son respondidas por los responsables.

Es una encuesta sencilla, de fácil y rápida respuesta, pero que nos da una idea bastante detallada de cuáles son las principales preocupaciones de las familias.

La encuesta ha sido enviada a través del correo electrónico a las AMPA federadas en BIGE y ha permanecido abierta durante 2 semanas completas.

ENCUESTA SOBRE COMEDORES: INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

Las personas que han rellenado el cuestionario han tenido que indicar el nombre de la AMPA y el centro correspondiente.

Estas son las preguntas que se han realizado:

- Nombre de la empresa que gestiona el comedor
- Tipo de comedor: *in situ*, catering, otro
- ¿Habéis tenido quejas o incidencias con el servicio de comedor?
 - Cambio de menú
 - Poca cantidad
 - Calidad deficiente
 - Poca fruta
 - No dejan repetir
 - No comunican los cambios
 - Poco pescado
 - Otro
- ¿Sabes si las incidencias se están comunicando a la empresa y a la Administración?
- ¿Habéis tenido respuesta? ¿De quién?
- ¿Las familias se han dirigido a vosotros o vosotras?
- ¿Queréis contarnos algo más? ¿Qué os preocupa?

RESPUESTAS RECIBIDAS

Hemos recibido en total 96 respuestas, repartidas de la siguiente manera:

- 75 AMPA de centros de infantil y primaria
- 14 de AMPA de centros secundaria / bachillerato
- 4 AMPA de centros integrales
- 3 AMPA donde el comedor da servicio tanto a primaria como a secundaria.



Tipo de comedor

- Catering: 63
- *In situ*: 30
- Mixto: 3 (en el centro hay cocina *in situ* y catering dependiendo de la etapa)

Empresas

- Grupo Ausolan: 14
- Gasca: 24
- Eurest / Scolarest: 31
- Tamar: 22
- Gestión AMPA: 2
- No saben: 3

ENCUESTA SOBRE COMEDORES: INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

¿Habéis tenido quejas o incidencias con el servicio de comedor?

83 asociaciones reconocen que han tenido **incidencias y/o quejas** con el servicio del comedor, relacionadas todas ellas con la comida.

50 asociaciones consideran que la **calidad es escasa**, es decir el 60'2 % de las asociaciones.

- Calidad deficiente, poco pescado
- Calidad deficiente del pescado y carne, en ocasiones parte del pescado se tiene que desperdiciar por la forma de cocción (se pega y estropea). La fruta llega en malas condiciones. Se incluyen alimentos no saludables ni apropiados para niños y niñas, y especialmente para menores de 5 años (salchichas, ketchup, etc). Escasez de fruta en menú.

53 asociaciones manifiestan que las **cantidades** que sus hijos e hijas reciben en el menú son **insuficientes**.

27 asociaciones constatan que en sus comedores **no se permite repetir** debido a que las raciones que se envían son insuficientes.

Otra de las reivindicaciones que nos hacen llegar son los **continuos cambios, modificaciones injustificadas en los menús** (recordemos que los cambios en los menús deben ser aprobados por la administración educativa, tal y como lo indican los pliegos de contratación). 35 asociaciones nos constatan que se han producido cambios en los menús, **en muchos casos sin previa notificación**.

En relación a la presencia de pescado también las asociaciones muestran su preocupación, especialmente por la poca cantidad que se ofrece de forma mensual y por la poca calidad. De hecho, **25 asociaciones** ponen el foco en la **escasez de pescado**. Además, nos trasladan que los cambios de menú generalmente afectan al día que está planificada la presencia de pescado. Llama la atención, en varios casos, la mención a las **espinas**, que preocupan en relación con el menú de los más pequeños. Hay que recordar que en los pliegos de contratación se hace mención a este tema: *“Se debe tener especial cuidado en aportar tipos de pescado y preparaciones culinarias ausentes de espinas”*.



En relación a la fruta, varias asociaciones nos hacen llegar la **poca variedad de fruta** que se ofrece, limitada a manzanas y mandarinas. No se ofrece ningún otro tipo de fruta de temporada y se siguen incluyendo los **postres lácteos azucarados**.

“La fruta viene en ocasiones tan verde que no se puede comer y no hay alternativa de postre”

“Solo hay manzana y naranja. Se ofrece plátano solo una vez al mes”.

Esta opinión, trasladada desde una asociación, refleja el sentir generalizado:

“En referencia al menú del comedor, y haciendo una primera mención a la escasa variedad y calidad que siempre ha acompañado dicho servicio, es algo que en esta última temporada ha empeorado: alimentos de baja calidad, pescados congelados, cambios de menú (siempre para abaratar costes), frutas poco variadas, cantidades escasas, etc.”

ENCUESTA SOBRE COMEDORES: INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

Únicamente **13 AMPA reconocen que no han tenido incidencias** en ninguno de los apartados que se incluyen en la encuesta. En uno de los centros es la propia AMPA la que gestiona el comedor. Tres casos se refieren a incidencias relacionadas con el personal, como la falta de sustituciones y las ratios, así como la falta de tiempo para la o el responsable del comedor y la falta de formación de las monitoras.

¿Sabéis si las incidencias se están comunicando a las empresas y a la Administración?

42 asociaciones, es decir el **48,78 %**, reconocen que a través del centro educativo o bien ellas de forma directa **han trasladado incidencias y quejas a la administración y/o empresas de catering**.

“En el 2021 la AMPA habla personalmente con la encargada de la empresa y no recibimos respuesta, más allá de que se ajustaban a la horquilla. Este curso también se les ha trasladado a través del centro, a lo que han alegado (el representante que acudió en ese momento) que desconocía la situación.”

41 asociaciones desconocen si se han presentado **quejas o incidencias** a través del centro escolar.

¿Habéis tenido respuesta? ¿de quién?

Únicamente **26 asociaciones** manifiestan conocer que **si se ha recibido respuesta** a las quejas o incidencias presentadas.

En la mayoría de los casos es la empresa de catering la que da una respuesta a la incidencia. Llama la atención que una respuesta recibida por parte del Departamento se limite a *“estamos con ello”*.

En relación con las respuestas proporcionadas por las empresas, cabe destacar que estas aluden a la *“falta de presupuesto y a la subida de precios”*.

En resumen, podemos afirmar que tanto **las empresas** como el **Departamento de Educación conocen la situación** de los comedores escolares, así como las quejas de los centros y de las familias, pero **no han tomado ninguna medida para solventarlas**.

Recordemos que la normativa contempla entre los compromisos que las empresas de catering asumen, la de *“atender en la mayor brevedad posible la resolución de las incidencias que le sean comunicadas por la dirección del centro o persona (s) en quien delegue mediante los canales de comunicación predeterminados”*. (Circular de la Viceconsejera de Administración y Servicios en relación con el funcionamiento de los comedores escolares a partir del curso 21-22).

En esta misma normativa se recoge que entre las competencias del responsable del comedor: *“Con el fin de facilitar y agilizar la gestión de las incidencias en el curso 2018-2019 se puso a disposición de los centros un nuevo desarrollo informático que permite tramitar las incidencias de forma centralizada al que tienen acceso las Delegaciones territoriales, los servicios centrales, la asistencia técnica, los centros educativos y las empresas adjudicatarias del servicio”*.

Queda claro que, una vez analizada las respuestas de las asociaciones, **la normativa no se cumple**.



ENCUESTA SOBRE COMEDORES: INFORMACIÓN Y CONCLUSIONES

¿Las familias se han dirigido a vosotras?

48 asociaciones nos confirman que las familias se han dirigido a ellas de forma directa para trasladar su preocupación y quejas sobre el comedor escolar.

¿Queréis contarnos algo más? ¿qué os preocupa del comedor?

A través de sus respuestas claramente podemos afirmar que la mayor preocupación de las familias es la calidad de los menús, así como las cantidades.

Aquí van algunos ejemplos:

“Es inaceptable en su comida con baja calidad y poca cantidad. Hay que mejorar el menú vegano, dos primeros platos no es un menú vegano. Hay que bajar ratios, dinamizar el patio del comedor para evitar conflictos entre los niños. Sabemos que las familias, en general, no están a gusto con el servicio,... Dicen que la comida ha sido cada vez peor y que los niños y las niñas no están a gusto. Alguna familia se ha puesto en contacto con la empresa para aportar sus sugerencias, pero no ha obtenido respuesta.”

“La cantidad es muy justa y a menudo no se puede comer un plato por segunda vez. ¡La pechuga de pollo de esta semana era del todo transparente! ¡Horrible! Tenemos fotos para mostrar. El pescado suele estar lleno de espinas y para las niñas y niños no es nada fácil quitárselas. En lugar de favorecer/facilitar así el hábito de comer pescado, los niños y niñas rechazan esta posibilidad. En cuanto a la fruta, en los últimos meses no ha habido plátanos, solo manzanas y mandarinas, ¡¡y de vez en cuando alguna pera dura!! Nunca hay yogur natural a elegir.”

“Nos preocupa que nuestros hijos e hijas salen del jantoki con hambre y no porque sean malos comedores (que habrá casos) sino porque las raciones no son las que corresponden.... Además, en algunos casos lo que envían son filetes por unidad y en esos casos los filetes no alcanzan en modo alguno el gramaje. Este año esta queja se está repitiendo desde principio de curso de un modo mucho más recurrente que otros años.”

“Nos preocupan los cambios enmascarando supuestos menús sostenibles que eliminan ternera o pescado. Hay baja calidad. Todo por abaratar coste del menú por que la licitación está parada desde el 2015. ¿Siguen con los mismos precios a pesar de la subida de costes? Nos preocupa que debido a las subidas de precios estén bajando las cantidades y la calidad de la comida de nuestros hijos e hijas.”

También en este apartado nos han hecho llegar otro tipo de preocupaciones referidas especialmente al personal de comedor:

- La **no consideración del comedor como un espacio educativo**
- **La ratio**, especialmente en infantil y primaria. Varias asociaciones solicitan un menor número de niños y niñas a atender por cada monitor y monitora
- La **falta de formación** de las monitoras y monitores, especialmente en la resolución de conflictos.
- La **poca utilización** en varios casos del **euskera** en el espacio del comedor
- El **poco tiempo** de la responsable de comedor **para atender**, no solo a las **familias**, sino también para **coordinarse** con las trabajadoras del comedor

He aquí un ejemplo:

“Nos preocupa que las horas en la que los alumnos y las alumnas están atendidos por las monitoras no entran realmente dentro del espacio y ritmo educativo del centro. Vemos, tanto por parte de las familias como del centro, déficit en lo que respecta a ratios de alumnos para monitoras (muchos alumnos para una educadora), falta de formación de las monitoras, falta de tiempo de la persona responsable de comedor para poder atender adecuadamente las horas de comedor (coordinación del equipo de monitoras, incidencias en el comedor...)... Por otra parte, tenemos dificultades para atajar problemas concretos (respecto a una adecuada atención a los alumnos y alumnas) con algunas de las monitoras. Se han trasladados estas incidencias y problemas a la empresa contratante pero no hay una resolución real del problema.”