Comedores escolares de Bizkaia

Resultados de la encuesta a las asociaciones de madres y padres de Bizkaia

BIGE Gurasoen Elkartea

Octubre de 2026

Índice

Introducción 3

Participación por empresa 3

Participación por modelo de gestión 4

Empresas y modelos de gestión 4

Incidencias y quejas 5

Otras incidencias 6

Comunicación de las incidencias 8

Subsanación de las incidencias 9

Presentación de quejas 10

Canales de presentación de quejas 10

Otras preocupaciones sobre el comedor 11

Anexo de deficiencias por empresa 13

Deficiencias por empresa y modelo de gestión 15

Conclusiones generales 17

Tras las nuevas adjudicaciones de los comedores escolares, BIGE ha recibido quejas de familias y asociaciones sobre la calidad de la comida, las cantidades insuficientes, la falta de alimentos frescos y otras dificultades de funcionamiento. Estas preocupaciones se recogieron también en la noticia publicada el 5 de octubre en nuestra web.

Para conocer el alcance de los problemas, hemos realizado una encuesta en la que han participado 72 asociaciones de madres y padres de centros públicos de Bizkaia.

El cuestionario recoge información sobre las empresas y los modelos de gestión, las incidencias detectadas, su comunicación y las quejas presentadas. También ofrece un espacio para expresar otras preocupaciones y propuestas.

La información recopilada permitirá trasladar al Departamento de Educación una visión conjunta de las dificultades señaladas y reclamar medidas concretas de mejora, supervisión del cumplimiento de los contratos y seguimiento de la resolución de las incidencias.

Participación por empresa

Empresa	Número de respuestas	Porcentaje
Gastronomía Vasca	17	24 %
Eurest	13	18 %
Sodexo	9	13 %
Mediterránea	9	13 %
Gastronomía Cantábrica	8	11 %
Aramark	5	7 %
Auzo Lagun	4	6 %
Comertel	3	4 %
Goñi	2	3 %
Servei	1	1 %
Sin indicar empresa*	1	1 %

- *No se ha adjudicado empresa*

Participación por modelos gestión

Modelo de gestión	Número de respuestas	Porcentaje
Garraiatua / Transportado	37	51 %
In situ	27	38 %
Misto / Mixto	4	6 %
In situ sin cocina / *In situ* sukalderik gabe	3	4 %
In situ / piloto	1	1 %

Por Empresas y modelos de gestión

Empresa	Transportado	*In situ*	Mixto	*In situ* sin cocina	*In situ* piloto	Total
Gastronomía Vasca	16	—	1	—	—	17
Eurest	13	—	—	—	—	13
Sodexo	—	9	—	—	—	9
Mediterránea	—	6	—	3	—	9
Gastronomía Cantábrica	4	3	1	—	—	8
Aramark	—	5	—	—	—	5
Auzo Lagun	3	1	—	—	—	4
Comertel	—	3	—	—	—	3
Goñi	—	—	2	—	—	2
Servei	—	—	—	—	1	1
Sin indicar empresa	1	—	—	—	—	1
TOTAL	37	27	**4**	**3**	**1**	**72**

Las cifras corresponden a las asociaciones que han respondido, no al total de centros atendidos por cada empresa. El guion indica que no hay respuestas para ese modelo.

Gastronomía Vasca — Da servicio a comedores de gestión transportada con 5 lotes y un total de 66 centros. Han respondido a la encuesta 17 asociaciones, de ellas 16 indican gestión transportada y 1 gestión mixta.

Eurest — Da servicio a comedores de gestión transportada. Cuenta con 3 lotes y un total de 31 comedores. Han respondido a la encuesta 13 asociaciones.

Gastronomía Cantábrica — Da servicio a 13 comedores de gestión transportada en Alto Nervión, de los que han respondido 4 asociaciones; a 9 comedores de gestión *in situ* en Gran Bilbao II, de los que han respondido 3 asociaciones; y a 6 comedores de gestión mixta, de los que ha respondido una asociación.

Mediterránea — Da servicio a 19 comedores adjudicados como gestión *in situ* en los lotes de Bilbao II y Durangoaldea. Han respondido a la encuesta 9 asociaciones. A pesar de no contar con cocina central en nuestro territorio, atiende a centros que todavía no disponen de cocina *in situ*. Las respuestas de estos centros señalan importantes deficiencias en el funcionamiento del comedor.

Auzo Lagun — Da servicio a un total de 16 comedores de gestión transportada en Arratia y Hego Uribe y de gestión *in situ* en Arratia. Han respondido a la encuesta 4 asociaciones: 3 de comedores de gestión transportada y 1 de gestión *in situ*.

Sodexo — Da servicio a 17 comedores adjudicados como gestión *in situ* en Gran Bilbao I y Enkarterri. Han respondido a la encuesta 9 asociaciones de estas dos zonas.

Aramark — Da servicio a 7 comedores de gestión *in situ* en un único lote, Bilbao I. Han respondido a la encuesta 5 asociaciones.

Comertel — Da servicio a 6 comedores de gestión *in situ* en el lote de Uribe. Han respondido a la encuesta 3 asociaciones.

Goñi — Da servicio a 6 comedores de gestión transportada en Uribe y a 3 comedores de gestión mixta en Gran Bilbao y Hego Uribe. Han respondido a la encuesta 2 asociaciones, ambas de comedores de gestión mixta.

Servei d'Apats — Da servicio a 6 comedores del lote 13. Ha respondido a la encuesta una asociación.

RESPUESTAS AL CUESTIONARIO

¿Habéis tenido quejas o incidencias con el servicio este curso?

Incidencias o quejas	Número de respuestas	Porcentaje
Menu eskasak (plater bat eta postrea bakarrik) / Menús incompletos (solo un plato y postre)	**13**	**18 %**
Kantitate gutxi (ez dago ikasle guztientzat) / Poca cantidad (no llega para todo el alumnado)	**36**	**50 %**
Kalitate eskasa / Calidad deficiente	**39**	**54 %**
Fruta gutxi / Poca fruta fresca	12	17 %
Menu aldaketak / Cambios de menú	**26**	**36 %**
Ez dute menurik jakinarazten / No comunican los menús	14	19 %
Elikagai fresko gutxi / Pocos alimentos frescos	**19**	**26 %**
Arazoak dieta berezien menuekin / Problemas con menús de dietas especiales	**18**	**25 %**
Gorabeherarik edo kexarik gabe / Sin incidencias o sin quejas	5	7 %

Una misma respuesta puede señalar varias incidencias

Escribe otras quejas o incidencias que no aparecen en la pregunta anterior

Tema	Qué recogen las respuestas
Cantidades insuficientes	**Comida que no llega para todo el alumnado**, raciones pequeñas, falta de comida en el segundo plato y niños y niñas que salen con hambre.
Raciones adaptadas a la edad y posibilidad de repetir	Cantidades iguales para Infantil y Primaria, **aporte insuficiente para adolescentes, r**estricciones para repetir y ausencia de margen para imprevistos.
Calidad, sabor y preparación	Comida sosa, aguada, seca, **con mala apariencia**, demasiado cocida o sin cocinar suficientemente.

Tema	Qué recogen las respuestas
Composición y adecuación de los menús	Dos primeros platos en una misma comida, pocos segundos, **poca carne y pescado,** mucho huevo, combinaciones poco adecuadas y platos poco aceptados por el alumnado.
Variedad de los menús	Platos repetitivos, **poca variedad de fruta y petición de mayor variedad en el menú vegetariano.**
Fruta y alimentos frescos	**Fruta podrida, verde o de mala calidad; falta de pescado fresco y otros alimentos frescos.**
Dietas especiales y menú vegano	**Cantidades y preparación deficientes** en dietas especiales, falta de información sobre sus cambios y solicitudes de **menú vegano** sin respuesta.
Yogures	Petición de yogures naturales sin azúcar.
Estado de los alimentos y recipientes	Recipientes con mal olor o mal cerrados y alimentos que se estropean por falta de almacenamiento.
Entregas y suministros	**Comida e ingredientes que llegan tarde, falta de tiempo para cocinar,** pedidos que no llegan o llegan incorrectamente y falta de artículos de limpieza solicitados.
Personal y ratios	**Falta de personal de cocina y monitoras, problemas con las sustituciones** y dudas sobre el cumplimiento de las ratios, reducción de media hora que dificulta la conciliación.
Trato al alumnado	**Actitud inadecuada** del personal y comentarios sobre obligar al alumnado a comer.
Comida para el personal	**No se envían raciones para las monitoras y monitores** o no queda comida suficiente para el personal.
Información sobre los menús y uso del euskera	**Menús que no se comunican**, se envían tarde o solo llegan a las cocineras; información insuficiente, menús solo en castellano y traducciones deficientes al euskera.
Comunicación y coordinación con la empresa	**Dificultades para contactar**, falta de sustitución de la persona de contacto y falta de presentación de esa persona en el centro.

Tema	Qué recogen las respuestas
Información a las familias sobre lo que come el alumnado	**Eliminación de las fichas de seguimiento para niños y niñas de 3 años y** dificultad para valorar el menú sin verlo o probarlo.
Organización y modalidad del servicio	**Falta de organización, clasificación como *in situ* de un comedor mixto y ausencia de cocina cercana para emergencias.**

Los principales problemas se concentran en la **calidad y la cantidad de la comida**, aunque las respuestas también recogen dificultades de organización, personal y comunicación.

- **La calidad deficiente es la incidencia más señalada**: aparece en 39 respuestas, el 54 %. Los comentarios describen problemas de sabor, textura, preparación y estado de los alimentos.

- Las cantidades son insuficientes en la mitad de las respuestas: 36, el 50 %. Las familias señalan que hay alumnado que sale con hambre y piden adaptar las raciones a la edad y permitir repetir.

- También hay **problemas con la composición y continuidad de los menús**: el 36 % señala cambios de menú y el 18 %, menús incompletos. Las respuestas libres añaden poca variedad y combinaciones poco adecuadas.

- **Las dietas especiales requieren atención**: el 25 % tiene problemas con estos menús.

- **La información a las familias debe mejorar**: el 19 % indica que no se comunican los menús. También se describen retrasos, dificultades de contacto y problemas con la información en euskera.

- El funcionamiento del comedor escolar presenta **otras dificultades** que van más allá de la comida: falta de personal, sustituciones, ratios, entregas y trato al alumnado. Estos problemas aparecen en las respuestas libres.

Solo 5 respuestas, el 7 %, indican expresamente que no hay incidencias o quejas.

Las respuestas recogidas muestran problemas relevantes en la calidad y las cantidades de la comida, junto con deficiencias en los menús, las dietas especiales y la información a las familias.

Los comentarios amplían esta preocupación a la organización del funcionamiento y a la dotación de personal

Estos resultados justifican solicitar al Departamento de Educación una revisión del servicio, medidas concretas de mejora y un seguimiento de su cumplimiento.

.

¿Sabéis si las incidencias se están comunicando por parte del centro a la empresa y al Gobierno Vasco?

Respuesta	N.º de respuestas	Porcentaje
Bai / Sí	**37**	**51 %**
Ez / No	6	8 %
Ez dakigu / No sabemos	21	29 %
Otras respuestas libres	8	11%

El 51 % responde afirmativamente, mientras que un 29 % no sabe si se han trasladado y un 8 % indica que no. Los comentarios reflejan que, en algunos casos, se informa a la empresa, pero no queda claro si también al Departamento.

Las respuestas muestran que no siempre se conoce si las incidencias se han comunicado tanto a la empresa como al Departamento de Educación.

Hay que insistir en que la persona responsable del comedor debe comunicar todas las incidencias, tanto a la empresa como al Departamento e informar a la comisión de comedor de las actuaciones realizadas y de las respuestas recibidas.

¿Sabéis si las incidencias comunicadas han sido subsanadas?

Respuesta	N.º de respuestas	Porcentaje
Bai, oraingoz / Sí, de momento	10	14 %
Ez / No se han subsanado	**23**	**32 %**
Ez dakigu / No sabemos	**22**	**31 %**
Se han subsanado parcialmente o algunas veces	6	8 %
En proceso o pendientes de respuesta	3	4 %
Mejora reciente, pendiente de comprobar su continuidad	1	1 %

Respuesta	N.º de respuestas	Porcentaje
Otras respuestas que no aclaran si se han subsanado	2	3 %
No ha habido incidencias	1	1 %
No contesta	4	6 %

El 32 % indica que las incidencias no se han subsanado, frente al 14 % que confirma su resolución de momento. Un 31 % desconoce si se han resuelto y un 8 % señala soluciones parciales**.**

Estos resultados muestran la necesidad de mejorar tanto la corrección de las deficiencias como la información y el seguimiento de las actuaciones.

Es responsabilidad del Departamento de Educación vigilar que las empresas corrijan las deficiencias y exigir el cumplimiento de las medidas de subsanación. No basta con recibir las reclamaciones: debe comprobar que los problemas se resuelven e informar a la comisión de comedor de las actuaciones realizadas.

¿Habéis presentado alguna queja como asociación, familias, comisión del comedor...?

Respuesta	N.º de respuestas	Porcentaje
Bai / Sí	21	29 %
Ez / No	**43**	**60 %**
Otras: Comunicaciones al centro y a la empresa, coordinación con la comisión de comedor y preparación de actuaciones. Algunas respuestas indican que todavía disponen de poca información.	8	11 %

Aunque se recogen numerosas incidencias, la mayoría de las respuestas (60 %) indica que no se ha presentado una queja como asociación, familias o comisión de comedor. Un 29 % afirma que sí y el 11 % restante menciona comunicaciones o actuaciones en preparación.

Estos datos muestran la necesidad de facilitar la presentación de quejas y su seguimiento, para que los problemas queden registrados y se puedan exigir soluciones.

¿Dónde?

Tipo de respuesta	N.º de respuestas	Porcentaje
No han presentado queja o todavía no han realizado ninguna actuación	**24**	**33 %**
No han tenido incidencias o no señalan quejas	4	6 %
Comunicación en el centro: dirección, responsable de comedor, tutores, OMR o comisión de comedor	**14**	**19 %**
Gobierno Vasco: Educación, delegación, Zuzenean, registro o aplicativo del centro	**9**	**13 %**
Comunicación tanto a la empresa como al Gobierno Vasco	**4**	**6 %**
Registro de Salud y Educación y medios de comunicación	1	1 %
Varias instituciones: ayuntamientos, consumo, mancomunidad, defensor del menor, seguridad alimentaria y Educación	1	1 %
Comunicación a la empresa: equipo de producción de Ausolan	1	1 %
Junta del AMPA	1	1 %
No saben	3	4 %
No contesta	10	14 %

La recogida de quejas por parte de las familias y las asociaciones no cuenta con un cauce claro que facilite su gestión. La diversidad de destinatarios y formas de comunicación dificulta saber si las incidencias han llegado a quienes deben resolverlas y qué respuesta han recibido. Esto pone de manifiesto la necesidad de mejorar la coordinación entre la persona responsable del comedor, la comisión de comedor, la empresa y el Departamento de Educación.

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

Tema	Contenido de las respuestas
Calidad y sabor de la comida	**Comida de baja calidad**, mal sabor, carne dura, pescado sin sabor, sopas aguadas y fruta dura. Algunas familias señalan un empeoramiento tras el cambio de empresa.
Cantidades y posibilidad de repetir	**Raciones escasas**, alumnado que sale con hambre y prohibición de repetir. Se pide adaptar las cantidades a la edad y garantizar una alimentación suficiente para adolescentes.
Composición y variedad de los menús	**Menús repetitivos**, poco equilibrados, dos primeros platos, escasez de proteínas y pocos alimentos frescos.
Alimentos y preferencias concretas	Yogures naturales sin azúcar, salsas servidas aparte, incorporación gradual de productos integrales, **más pescado de temporada** y alternativas para quienes no comen determinados platos.
Monitorado y atención al alumnado	Personal insuficiente, ratios elevadas, sobrecarga de trabajo, conflictos y trato inadecuado. **También se menciona la necesidad de personal que hable euskera.** Se pide mejorar el trato y el acompañamiento al alumnado.
Sustituciones del personal	Falta de cobertura inmediata de las bajas del personal de cocina y comedor, con consecuencias en el servicio y reducción de los menús.
Cocinas propias y comida transportada	**Petición de cocinas *in situ*, retrasos en obras** y compromisos pendientes. Dudas sobre el uso de las cocinas existentes y rechazo a mantener la comida transportada.
Organización y funcionamiento del servicio	**Repartos a distintas horas, cambios de menú**, problemas de equipamiento, subcontratación, poco tiempo para comer y falta de espacio. Se solicita una persona dedicada al comedor.
Información y comunicación	**Falta de respuesta y coordinación de la empresa, respuestas automáticas del Gobierno Vasco y dudas sobre si las quejas llegan al Departamento**. Falta de información sobre el cambio de empresa, los alimentos del menú y dificultad para usar la aplicación.
Control y responsabilidad del Gobierno Vasco	**Petición de supervisar el cumplimiento de los contratos y garantizar calidad y cantidad**. Se señala el poco margen de actuación de las familias y se reclama la devolución del dinero cuando el servicio no cumple.

Tema	Contenido de las respuestas
Participación y seguimiento de las familias	**Miembros del OMR que prueben los menús, reuniones e información facilitada por el personal del comedor.** Diferencias entre lo que comunican las familias y la valoración de la persona responsable.
Acceso al comedor y conciliación	Preocupación por la **baremación ante el exceso de solicitudes**. Familias que mantienen a sus hijos e hijas en el comedor por necesidad de conciliación, pese a su descontento.
Desperdicio alimentario	Aumento de la comida que se desecha porque el alumnado no la come.
Valoraciones positivas o sin nuevas quejas	Mejora con la nueva empresa, cantidades suficientes, comida de calidad y fruta fresca. Otras respuestas indican que todo sigue como antes o que no han recogido nuevas quejas.

Las respuestas a esta pregunta abierta refuerzan preocupaciones ya señaladas, especialmente la calidad de la comida, las cantidades y la composición de los menús.

Además, amplían la preocupación a otros aspectos: la falta de personal y de sustituciones, el trato al alumnado, los retrasos en la construcción de las cocinas *in situ*, la escasa información sobre las actuaciones realizadas asi como la necesidad de que el personal se comunique en euskera con el alumnado.

Algunas familias mantienen a sus hijos e hijas en el comedor por necesidad de conciliación, pese a su descontento.

En conjunto, las respuestas expresan la necesidad de un comedor que garantice una alimentación suficiente y de calidad, una atención adecuada y una organización que responda a las necesidades del alumnado.

También reclaman mayor supervisión del Departamento de Educación y soluciones concretas. Aunque hay valoraciones positivas, estas conviven con preocupaciones que requieren seguimiento.

ANEXO

Deficiencias en los comedores escolares según empresa adjudicataria

Empresa	N.º de AMPA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Gastronomía Vasca	17	2	8	9	0	3	3	4	4	1
Eurest	13	3	4	7	2	2	0	1	2	2
Sodexo	9	3	7	3	2	7	4	3	4	0
Mediterránea	9	0	5	7	3	5	1	5	2	0
Gastronomía Cantábrica	8	0	4	4	1	0	1	4	0	1
Aramark	5	1	3	3	2	5	3	0	4	0
Auzo Lagun	4	1	1	2	1	0	0	1	2	1
Comertel	3	2	2	2	1	2	1	1	0	0
Goñi	2	1	2	2	0	2	1	0	0	0
Servei d´Apats	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin indicar empresa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**72**	**13**	**36**	**39**	**12**	**26**	**14**	**19**	**18**	**5**

1. Menús incompletos (solo un plato y postre)
2. Poca cantidad (no llega para todo el alumnado)
3. Calidad deficiente
4. Poca fruta fresca
5. Cambios de menú
6. No comunican los menús
7. Pocos alimentos frescos
8. Problemas con menús de dietas especiales
9. Sin quejas

Gastronomía Vasca: destacan la **calidad deficiente y las cantidades insuficientes**, junto con problemas de alimentos frescos y dietas especiales.

Eurest: la principal deficiencia señalada es la **calidad de la comida, seguida de las cantidades insuficientes.**

Sodexo: destacan las **cantidades insuficientes y los cambios de menú,** además de **problemas de comunicación y dietas especiales.**

Mediterránea: destaca la **calidad deficiente**, junto con **cantidades insuficientes**, **cambios de menú y pocos alimentos frescos.**

Gastronomía Cantábrica: las principales deficiencias son las **cantidades insuficientes**, **la calidad deficiente y los pocos alimentos frescos.**

Aramark: todas las asociaciones señalan **cambios de menú** y la mayoría indica problemas con **dietas especiales.**

Auzo Lagun: destacan los **problemas de calidad y de dietas especiales.**

Comertel: se señalan principalmente **menús incompletos, cantidades insuficientes, calidad deficiente y cambios de menú.**

Goñi: las dos asociaciones coinciden en señalar **cantidades insuficientes, calidad deficiente y cambios de menú.**

Servei d'Apats: la única respuesta corresponde a un comedor piloto y señala **problemas con las sustituciones del monitorado.**

Sin indicar empresa: todavía no dispone de comedor

CONCLUSIONES

La encuesta realizada por 72 asociaciones de madres y padres de centros públicos de Bizkaia recoge deficiencias que afectan tanto a la alimentación como a la atención al alumnado y a la organización de los comedores escolares. Las respuestas permiten identificar los problemas concretos que deben corregirse.

1. Calidad deficiente y cantidades insuficientes

La calidad deficiente es la incidencia más señalada: 39 asociaciones, el 54 %. Los comentarios describen comida sosa, aguada o seca, carne dura, pescado sin sabor, alimentos demasiado cocinados o insuficientemente preparados y fruta en mal estado o poco madura.

36 asociaciones, el 50 %, señalan cantidades insuficientes. En algunos centros la comida no llega para todo el alumnado, faltan raciones del segundo plato o los niños y niñas salen con hambre. También se indica que las cantidades no siempre se adaptan a la edad y que se limita la posibilidad de repetir.

2. Menús incompletos, cambios y falta de variedad

26 asociaciones, el 36 %, señalan cambios de menú y 13, el 18 %, menús incompletos, en ocasiones reducidos a un plato y postre. Las respuestas libres añaden platos repetitivos, combinaciones poco adecuadas, dos primeros platos en una misma comida y poca presencia de carne y pescado.

La falta de alimentos frescos aparece en 19 respuestas, el 26 %, y la poca fruta fresca, en 12, el 17 %. Además de la cantidad, preocupa el estado de la fruta y la escasa variedad de los alimentos ofrecidos.

3. Problemas con las dietas especiales

18 asociaciones, el 25 %, señalan dificultades con estos menús. Los comentarios recogen cantidades insuficientes, preparación deficiente, poca variedad y falta de información sobre los cambios. También se mencionan solicitudes de menú vegano sin respuesta.

Estas situaciones requieren un seguimiento específico para garantizar que cada alumno y alumna reciba la alimentación que necesita.

4. Falta de personal y dificultades en la atención al alumnado

Las respuestas describen falta de personal de cocina y monitorado, bajas que no se cubren de forma inmediata, sobrecarga de trabajo y dudas sobre el cumplimiento de las ratios. En algunos casos, estas dificultades repercuten en la elaboración de la comida y reducen los menús.

También se recogen comentarios sobre trato inadecuado hacia el alumnado y presión para que el alumnado coma. Se reclama una atención adecuado y un acompañamiento respetuoso.

5. Uso del euskera en la atención y en las comunicaciones

Las respuestas señalan la necesidad de que el personal del comedor se comunique en euskera con el alumnado. También se recogen menús enviados únicamente en castellano y traducciones deficientes al euskera.

Se reclama garantizar su uso tanto en el trato cotidiano con los niños y niñas como en los menús y las comunicaciones a las familias.

6. Deficiencias en las entregas, el equipamiento y las cocinas

Se señalan retrasos en la llegada de la comida y de los ingredientes, pedidos incompletos o incorrectos y falta de tiempo para cocinar. También se mencionan poco tiempo para comer, falta de espacio y problemas de organización.

7. Información insuficiente y dificultades para comunicar las incidencias

14 asociaciones, el 19 %, indican que no se comunican los menús. También se describen envíos tardíos e información que solo llega al personal de cocina.

Las asociaciones señalan dificultades para contactar con las empresas y conocer las actuaciones realizadas. El 29 % desconoce si las incidencias se han comunicado tanto a la empresa como al Departamento de Educación. La variedad de destinatarios y canales dificulta el registro de las quejas y su seguimiento.

Las familias y las asociaciones necesitan un procedimiento claro y accesible para trasladar los problemas y conocer las respuestas. La persona responsable del comedor debe comunicar todas las incidencias a la empresa y al Departamento e informar a la comisión de comedor de las actuaciones realizadas.

8. Incidencias sin resolver y falta de seguimiento

El 32 % indica que las incidencias comunicadas no se han subsanado, frente al 14 % que confirma su resolución de momento. Un 8 % señala soluciones parciales y un 31 % desconoce si se han resuelto.

Estos resultados muestran la necesidad de mejorar la corrección de las deficiencias y la información sobre las medidas adoptadas. Debe quedar claro quién tiene que actuar, en qué plazo y cómo se comprobará que el problema se ha solucionado.

Desde BIGE reclamamos al Departamento de Educación medidas concretas para corregir estas deficiencias:

- garantizar cantidades suficientes y calidad de los alimentos,
- asegurar las dietas especiales,
- cubrir las necesidades de personal y las sustituciones,
- garantizar el uso del euskera,
- resolver los problemas de cocinas y suministros y establecer un procedimiento claro de comunicación y seguimiento.

Las condiciones reales de cada centro deben corresponderse con el modelo adjudicado. Los centros adjudicados como *in situ* que todavía no disponen de cocina necesitan soluciones que garanticen el funcionamiento del comedor mientras se completan las instalaciones.

Cada comedor debe contar con una empresa capaz de atenderlo correctamente, con los medios y la proximidad necesarios para garantizar las entregas a tiempo, la calidad y las cantidades de la comida. No se debe recurrir a cocinas centrales tan alejadas que impidan cumplir estas condiciones. Las dificultades organizativas no deben recaer sobre el alumnado, las familias, ni el personal del centro.

El Departamento debe supervisar el cumplimiento de los contratos, exigir a las empresas que subsanen las deficiencias y garantizar que los problemas se resuelven.

.