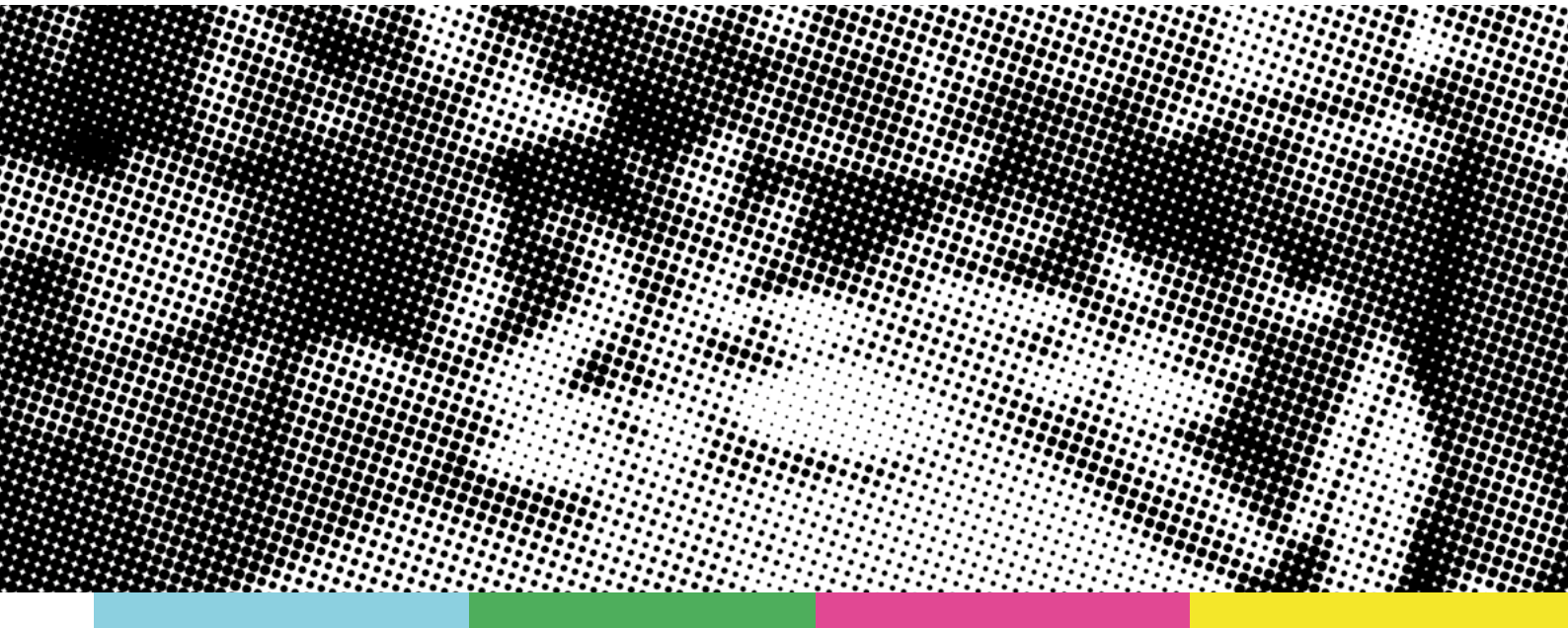




Guía para familias usuarias del servicio de comedor

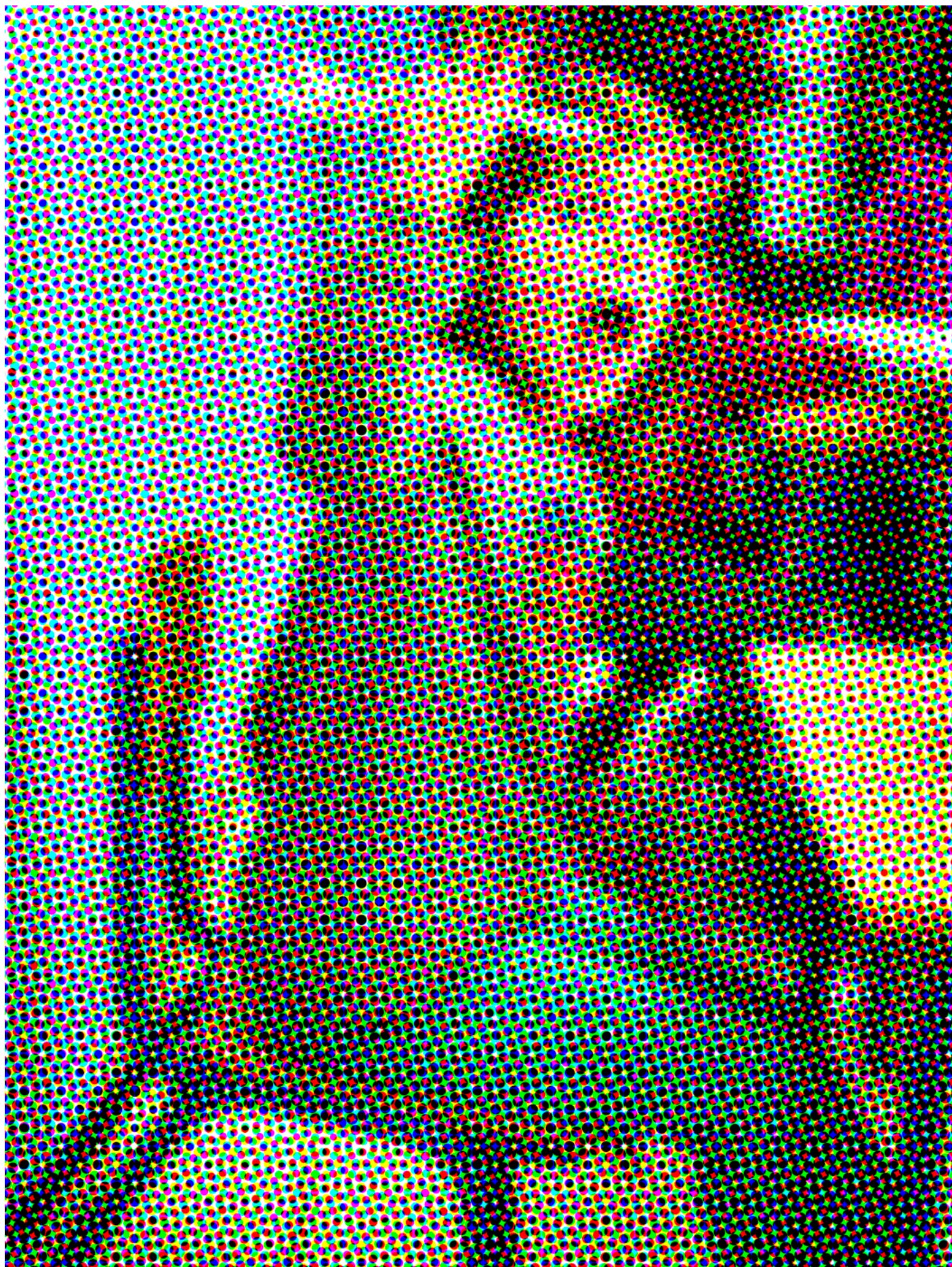
Edición revisada y actualizada. Abril 2025



ÍNDICE

1. ¿Recuerdas cómo era tu comedor?	2
2. Servicio	4
3. Modalidades de cocina	5
4. Licitación	6
5. ¿Puede una entidad pequeña licitar al comedor de mi centro?	7
6. ¿Dónde puedo encontrar los pliegos correspondientes a mi comedor?	8
7. Calidad de los menús (Evacole)	10
8. Responsabilidad de la dirección del centro como representante del órgano contratante	12
9. Catas	13
10. Recipientes de plástico	14
11. Cantidad y faltas de asistencia	15
12. Inspecciones	16
13. Incumplimientos	17
14. Comisión comedor - Participación ciudadana	20
15. Procedimiento de reclamación	23
16. Necesidades especiales	26
17. Menús alternativos	27
18. Formación de las monitoras y cuidadoras	28
19. Experiencias de éxito de algunas AMPA	31





Como familias deseamos que nuestros hijos e hijas reciban la mejor atención posible, en especial en algo tan importante como la alimentación.

Es fundamental entender este servicio como un espacio de aprendizaje más en el que los niños y niñas adquieren hábitos saludables para toda la vida, además de desarrollar habilidades sociales y de convivencia y disfrutar de un tiempo de ocio activo.

Con los actuales índices de obesidad infantil que hacen presagiar un futuro con demasiados adultos y adultas con problemas de salud crónicos de forma prematura, el cuidado de la alimentación desde la infancia cobra una importancia máxima. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que el comedor es un mecanismo de inclusión, especialmente en nuestra comunidad autónoma, que tiene un alto porcentaje de niños y niñas con beca de comedor para los que el menú escolar es seguramente (o debería ser) la comida más completa y saludable a la que tienen acceso.

Por todo esto, es fundamental que las familias exijamos el servicio de calidad que la infancia se merece y, para ello, es imprescindible que conozcamos tanto nuestros derechos como las obligaciones de las empresas que prestan el servicio y de la Administración.

En el contexto actual, no queda más remedio que estar vigilantes y denunciar los incumplimientos para que el servicio mejore.

Esta guía pretende facilitar información práctica a las familias sobre el funcionamiento del comedor y las vías para reclamar un servicio de calidad para sus hijos e hijas.

PLAN DE ACCIÓN:

- 1 Infórmate (busca los pliegos de tu comedor)**
- 2 Registra los incumplimientos**
- 3 Reclama**

Tú puedes mejorar tu comedor.

1. ¿RECUERDAS CÓMO ERA TU COMEDOR? UN POCO DE HISTORIA.

Casi todos los que ahora somos padres y madres recordamos el comedor de nuestro cole como un lugar en el que se servía comida casera en un ambiente familiar (aunque a veces no nos gustara demasiado) y, sobre todo, el aroma a puchero que se extendía por todo el centro.

¿Qué ha pasado para que ahora nuestros hijos e hijas coman en unas condiciones mucho peores?

Originalmente, los centros educativos contaban con cocina propia (gestión directa) con personal de la Junta, pero la gestión del personal de cocina suponía una carga que las direcciones de los centros no querían asumir, por lo que es un modelo que se va extinguiendo al no cubrirse las vacantes del personal que se va jubilando.

Posteriormente se empezaron a hacer convenios con pequeñas empresas e incluso en muchas ocasiones eran las propias AMPA las que gestionaban los comedores.

Este modelo de cercanía contaba con la implicación de las familias y funcionaba relativamente bien, pero la Junta decidió gestionar todo el sistema mediante contrataciones masivas con grandes lotes inasumibles para pequeñas empresas y mucho menos para las AMPA.

Uno de los argumentos a favor de los lotes es que permite garantizar el servicio en pequeños centros de zonas remotas al meterlos en lotes con otros centros más grandes y más rentables. Esto supuso la llegada de las grandes multinacionales a los comedores escolares, con la línea fría y todos los problemas que ya conocemos.

Durante una época las familias participaban en la redacción de los pliegos y en la apertura de los sobres de la licitación, pero desde hace unos años esto ya no es así. No obstante, las familias no se quedaron de brazos cruzados y consiguieron que el Parlamento de Andalucía aprobara la [Proposición no de ley 10-16/PNLC-000153](#) relativa a las mejoras en los comedores escolares que desafortunadamente a día de hoy no se ha cumplido.



Para garantizar la calidad de los menús y prevenir la obesidad, se diseñó el plan Evacole, de obligado cumplimiento para todas las empresas. El problema es que aunque los menús cumplan el plan Evacole en lo que respecta a diseño de menús, nutrientes y cantidades, no siempre se cumplen los criterios de calidad y la comida sencillamente no está “rica”. De todo esto hablaremos en el apartado de Calidad de los menús.

En los últimos años, la Junta está recuperando las cocinas “in situ”, pero este modelo también tiene sus desventajas, que también comentaremos más adelante.



2. SERVICIO.

El comedor escolar es un servicio complementario y educativo que presta la Junta de Andalucía para el alumnado que lo necesite. La Junta lo entiende como una ayuda a la conciliación familiar, por lo que uno de los requisitos imprescindibles para poder disfrutar del servicio es poder demostrar que los adultos a cargo del alumno trabajan (o estudian) y no pueden atenderle en el horario de 14.00 a 16.00.

En el procedimiento de adjudicación de plaza de comedor también se considera la situación económica de la familia, la condición de familia monoparental, la existencia de hermanos o hermanas en el centro, entre otros.

En cualquier caso, todo lo relativo a la admisión y gestión de plazas lo gestiona la Junta de Andalucía a través de la secretaría del centro. Las empresas adjudicatarias no tienen ninguna capacidad de decisión a este respecto y se limitan a servir el menú a los alumnos que les indique el centro.

El servicio de comedor se rige por la [Orden de 17 de abril de 2017](#) por la que se regula la organización y el funcionamiento de los servicios complementarios de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares, así como el uso de las instalaciones de los centros docentes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía fuera del horario escolar, que se deriva del [Decreto 6/2017, de 16 de enero](#) y sus posteriores modificaciones, además de, por supuesto, por los pliegos.



Más adelante os explicaremos cómo encontrar los vuestros.

3. MODALIDADES DE COCINA.

Gestión directa

Personal propio

- En centros que vieran prestando esta modalidad de servicio con anterioridad
- En muchos casos, las cocinas se han ido cerrando a medida que se ha ido jubilando el personal.

Empresas adjudicatarias

Con 2 formas de prestar el servicio

- **COCINA IN SITU:**
Elaboración completa (E.C.) o parcial (E.P.) en el propio centro. La elaboración parcial (también llamada COCINA IN SITU MIXTA) combina la elaboración comedor con la incorporación de alimentos elaborados en una cocina central.
- **COCINA CENTRAL O LÍNEA FRÍA:**
Suministro de comidas elaboradas en cocinas centrales.

Dada la importancia de este tema, incluimos un resumen de la descripción del proceso de línea fría que recogen los pliegos¹:

- a) Cocinado completo de las materias primas
- b) Enfriamiento o abatimiento rápido de forma que la temperatura baje a 4°C en el centro del alimento,
- c) Envasado de la comida en barquetas o envases termo-sellados, en locales con temperatura y presión de aire controlados, almacenaje y transporte de los menús a menos de 4°C, hasta el centro docente donde vayan a ser consumidos,
- d) Mantenimiento del producto en cámara frigorífica en el centro docente a menos de 4°C hasta el momento del consumo,
- e) Regeneración o calentamiento de las comidas preparadas de modo que se alcance en el centro del alimento una temperatura igual o superior a 65°C;
- f) Consumo en un periodo inferior a 24 horas desde la regeneración.
La caducidad máxima permitida desde la producción en las cocinas centrales hasta la regeneración previa a la ingesta será de siete días. La distribución de menús deberá realizarse al menos dos veces por semana. En ningún caso podrán quedar alimentos almacenados en el centro escolar durante el fin de semana.

¹ Pliegos de prescripciones técnicas del Expte. N.º 000028/ISE/2024/SC.

Actualmente, para poder optar a la transformación a cocina in situ es necesario que el comedor tenga más de 150 comensales, y cuente con un mínimo de 30 m² de office y una instalación eléctrica adecuada.

4. LICITACIÓN.

La [APAE](#) (Agencia Pública Andaluza de Educación) es el órgano de contratación de los servicios complementarios. El procedimiento de adjudicación del servicio a una empresa se hace conforme a los tipos contractuales aplicables de acuerdo con la normativa vigente de contratación.

Lo habitual es que se convoque un concurso en el que se ofertan lotes de centros. En ocasiones puntuales pueden salir lotes de un solo centro para facilitar que pequeñas empresas u asociaciones puedan optar a ese contrato. Las empresas presentan sus ofertas conforme a los pliegos vinculados a la oferta. En general, los contratos se adjudican por dos años prorrogables por dos años más.

Entre los criterios de adjudicación se valora lo siguiente²:

Criterios sociales (Máximo 25 puntos)	Incremento de la ratio de cuidadores	Máx. 25 puntos
Criterios de calidad (Máximo 15 puntos)	APP para información a las familias	Máx. 5 puntos
	Mecanismos de participación ciudadana	Máx. 10 puntos
Criterios medioambientales (Máximo 35 puntos)	Ingredientes ecológicos	Máx. 15 puntos
	Gestión de residuos generados por la cocina y el servicio de comedor	Máx. 5 puntos
	Compromiso menor impacto medioambiental	Máx. 15 puntos
Proposición económica	Oferta económica a la baja con respecto a la base imponible del precio del menú escolar/día	Máx. 25 puntos

² Información extraída de la memoria justificativa del expediente n.º 00028/ISE/2024/SC



Las condiciones del contrato de prestación del servicio quedan recogidas en los pliegos de prescripciones técnicas y en los pliegos de cláusulas administrativas.

5. ¿PUEDE UNA ENTIDAD PEQUEÑA LICITAR AL COMEDOR DE MI CENTRO?.

Los dos requisitos imprescindibles y más complicados de conseguir para que alguna entidad pequeña que esté dispuesta a encargarse de la gestión del comedor pueda licitar son:

- **Lote único.**

En la memoria justificativa del anuncio se ofertan los comedores por lotes, de modo que en un solo lote puede haber más de 70 centros distribuidos por distintas localidades de una provincia. Esto es un volumen inasumible para una entidad pequeña.

Antes de que salga el anuncio, sería necesario solicitar a APAE (a través del delegado de Educación correspondiente, por ejemplo) que el centro salga en lote único (un lote que incluya solamente a ese centro).

- **Solvencia financiera.**

La empresa adjudicataria tendrá que demostrar además su solvencia y habilitación empresarial, su solvencia económica y financiera y su solvencia técnica. Los umbrales exigidos dependen del presupuesto de la licitación. Todo esto está explicado en la memoria justificativa.

No obstante, **por ley se debe facilitar la participación de pequeñas entidades**

de modo que la propia APAE, dice lo siguiente³: “Con el objetivo de favorecer la participación de pequeñas y medianas empresas se han configurado los lotes con un diferente número de centros, con predominancia de los lotes con un único centro escolar (43 % de los lotes licitados) de manera que la exigencia de solvencia económica y técnica no suponga una barrera de entrada a la participación a este tipo de empresas”. Desafortunadamente, en la última licitación⁴ convocada se han ofertado 1445 centros repartidos en 36 lotes, de los que solo dos tienen un solo centro, mientras que la mayoría comprenden más de 40 centros. Este cambio hace casi imposible la participación de pequeñas y medianas empresas.

3 Memoria justificativa del expediente 00065/ISE/2019/SC

4 Datos tomados de la Memoria justificativa del Expte. n.º 00028/ISE/2024/SC

6. ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR LOS PLIEGOS CORRESPONDIENTES A MI COMEDOR?.

Es fundamental conocer los pliegos que rigen el contrato de la empresa adjudicataria de cada centro para saber a qué está obligada y cuáles son los motivos de incumplimiento. Aunque en principio son muy similares, cada nueva edición incorpora cambios. Además, al tener varias modalidades de cocina, no todos los centros tienen las mismas condiciones de servicio.

Toda la información relativa al contrato es de carácter público y está disponible en la web de la Junta de Andalucía, pero es un poco complicado encontrarla.

A continuación te explicamos cómo hacerlo:



· Si tienes el número de expediente solo tienes que introducirlo en el [buscador de licitaciones](#)

· Si no conoces el número de expediente:



1. En el [Buscador de centros](#), localiza el código de tu centro.

2. Dirígete a la [página de contratación](#) de la Junta de Andalucía.

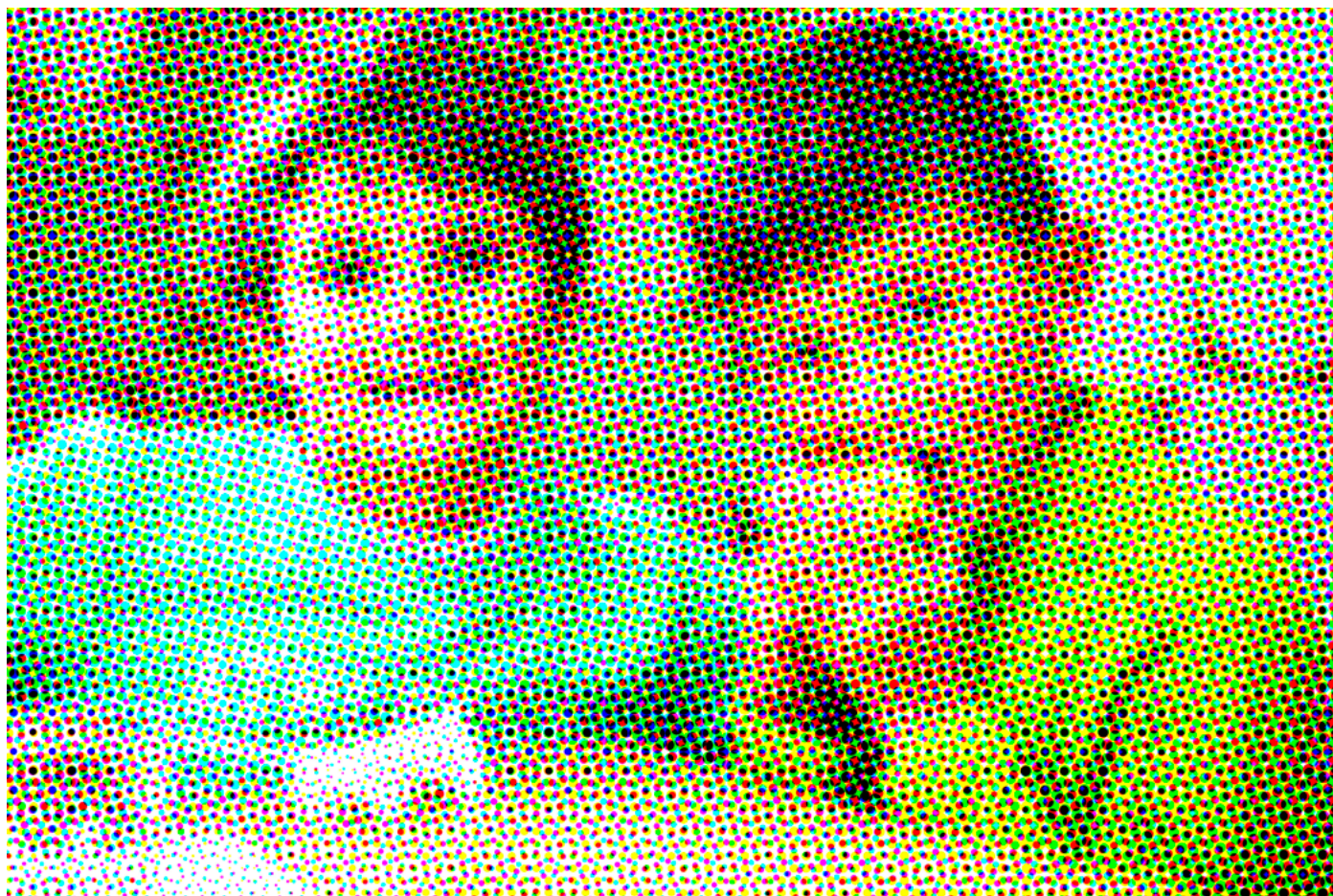


3. En el menú que aparece a la derecha, entra en el Buscador de licitaciones.

4. Hay varios criterios de búsqueda, pero si no conoces ningún otro dato, puedes poner directamente “comedor” en el campo Título del expediente.

5. Saldrán bastantes resultados. Mirando los títulos podrás descartar los que sean para centros concretos o los que no sean para centros escolares.

6. Entra en el expediente y busca el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCA) en la carpeta de Documentación complementaria.
7. En el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCA) hay unas tablas con todos los centros. Busca el tuyo con el código de centro o el nombre. En esta tabla podrás ver el número de lote.
 - a. Si tu cole aparece en ese listado, ese es tu expediente. Vuelve a la carpeta de Documentación complementaria y allí busca el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) que, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCA), rige el contrato de servicio.
 - b. Si no aparece, sigue mirando otros expedientes hasta que lo encuentres.
8. Con el número de lote, en el documento de Resolución de adjudicación, puedes consultar qué entidad es la adjudicataria del servicio de comedor de tu centro.



7. CALIDAD DE LOS MENÚS (EVACOLE).

Los menús que se sirven han de ajustarse al programa [Evacole](#).



El programa incluye la **evaluación nutricional** de los menús propuestos en periodos de cuatro semanas. Esto supone que las empresas han de contar con un nutricionista que se encargue de elaborar los menús conforme a las pautas marcadas por Evacole y subirlos a la plataforma correspondiente en las fechas que se establecen en septiembre para todo el curso. Es importante tener en cuenta a la hora de solicitar cambios, y en el caso de que la empresa los acepte, que tardarán un tiempo en verse materializados ya que la empresa tiene que presentarlos para su evaluación y aprobación aproximadamente un mes antes de que se vayan a servir.

Por otro lado, las pautas para el diseño de los menús son muy estrictas en cuanto a gramaje y frecuencia de consumo semanal de grupos de alimentos, entre otras cosas, por lo que no hay demasiado margen para hacer cambios en esos aspectos, aunque sí que se debe exigir calidad, variedad, preparaciones apetecibles y cantidades suficientes.

Los requisitos para la elaboración de los menús están recogidos en la *Guía técnica para profesionales para la evaluación de la oferta alimentaria en centros escolares de Andalucía* que puede descargarse en el enlace facilitado al principio.

También hay **evaluaciones presenciales**. Según el plan cada curso debería visitarse un 25-30 % de los centros educativos censados. Y el objetivo es visitar todos los centros en el periodo de vigencia del plan actual (2021-2025). Las evaluaciones con resultado “deficiente” tendrán una evaluación de seguimiento. En la evaluación presencial⁵ se contempla, entre otras cosas:

El menú escolar objeto de la evaluación coincide con el menú valorado en la evaluación nutricional, en casos de cambios en productos o ingredientes, pertenecen al mismo grupo de alimentos.

La cantidad disponible de cada plato es suficiente para el número de comensales presente.

El tamaño de las raciones es el adecuado.

El número de personas monitoras y su tiempo de dedicación es adecuado. Ratio establecida en la Orden de 17 de abril de 2017 de la Consejería de Educación.

La información del menú llega a las familias y es adecuada.

El en caso de que haya comensales que requieran menús especiales por motivos de salud (con certificado médico), se cumple lo establecido a este respecto en el artículo 40 de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición.

5 Pliegos de prescripciones técnicas del Expte. N.º 00028/ISE/2024/SC

Y otros aspectos como:

Realización de actividades educativas y de promoción de hábitos saludables

Análisis sensorial.

Entorno ambiental del comedor (ruido, temperatura, mobiliario, etc.)

Plan aceptación/rechazo.

Se dispone de menú alternativo para los comensales que requieran menú especiales por motivos culturales, éticos o religiosos.

Dentro del programa de evaluaciones presenciales se da la máxima prioridad a las evaluaciones presenciales extraordinarias por motivos de reclamación, denuncias y quejas. Se trata de evaluaciones planificadas directamente desde el [Servicio de Promoción de la Salud y Acción Local](#), a partir de su entrada documentada mediante solicitud en el Servicio.



No registrar diariamente la cantidad de aceptación/rechazo de menús consumidos, según lo establecido en el PPT es una falta GRAVE.



8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO COMO REPRESENTANTE DEL ÓRGANO CONTRATANTE.

Para poder hacer un adecuado seguimiento del servicio y no tolerar que las empresas den todo tipo de excusas para no atender nuestras peticiones es muy importante contar con el apoyo del centro.

En muchas ocasiones, la dirección no quiere ocuparse de estos temas, por lo que es necesario recordarles que todo lo que ocurra en el centro es su responsabilidad, que son la cara visible del órgano contratante y que a principio de curso reciben formación para supervisar los comedores.

En definitiva, la dirección es responsable de vigilar el cumplimiento de los pliegos y de registrar las incidencias en la planilla correspondiente e informar al órgano competente (APAE o Delegación de Educación).

No podemos olvidar que las empresas son proveedores que la Junta contrata para prestar un servicio a las familias con unas condiciones recogidas en los pliegos cuyo incumplimiento puede ser causa de resolución del contrato.

Aparte de presentar las reclamaciones correspondientes, también se puede solicitar a la APAE que una determinada empresa no licite a nuestro comedor por un historial de incumplimientos.

En el apartado de Participación ciudadana hablaremos en más detalle de la comisión de comedor de la que tiene que formar parte el equipo directivo.

9. CATAS.

A pesar de que las empresas puedan poner pegas y llegar a aducir que tienen un contrato de confidencialidad (lo que es del todo falso, pues se trata de un servicio público), los miembros de la AMPA, pueden ir al comedor incluso mientras se presta el servicio, previo aviso a la dirección del centro. Evidentemente solo podrá ir un número reducido de personas para no entorpecer la dinámica del comedor.

Por otro lado, **como responsable última del comedor del centro, la Dirección puede hacer uso del comedor sin previo aviso y facilitar información sobre la calidad del menú y la prestación del servicio a las familias.**

Esto sería lo ideal y es nuestro derecho, pero por lo que vemos no siempre es posible hacerlo. No obstante, cada vez son más las empresas que acceden a hacer catas para que las familias prueben el menú en días previamente acordados. Se puede hacer desde la AMPA pero también puede ser interesante animar a las familias a que lo soliciten a nivel particular.

En general, se atiende a las familias fuera del horario de funcionamiento del servicio, de modo que aunque las catas permiten probar los alimentos que se sirven, no se puede saber cómo funciona el comedor (lavado de manos, cepillado de dientes, atención de las monitoras, etc.). Para obtener información sobre este aspecto será necesario preguntar a los niños y niñas y al centro. También se puede solicitar una reunión con la Dirección del centro y la empresa.

En algunas ocasiones los miembros de la AMPA tienen más libertad para moverse por el centro y pueden aprovechar para pasar brevemente por el comedor.

Una posible acción reivindicativa sería subir fotos de los platos a las redes sociales.

10. RECIPIENTES DE PLÁSTICO.

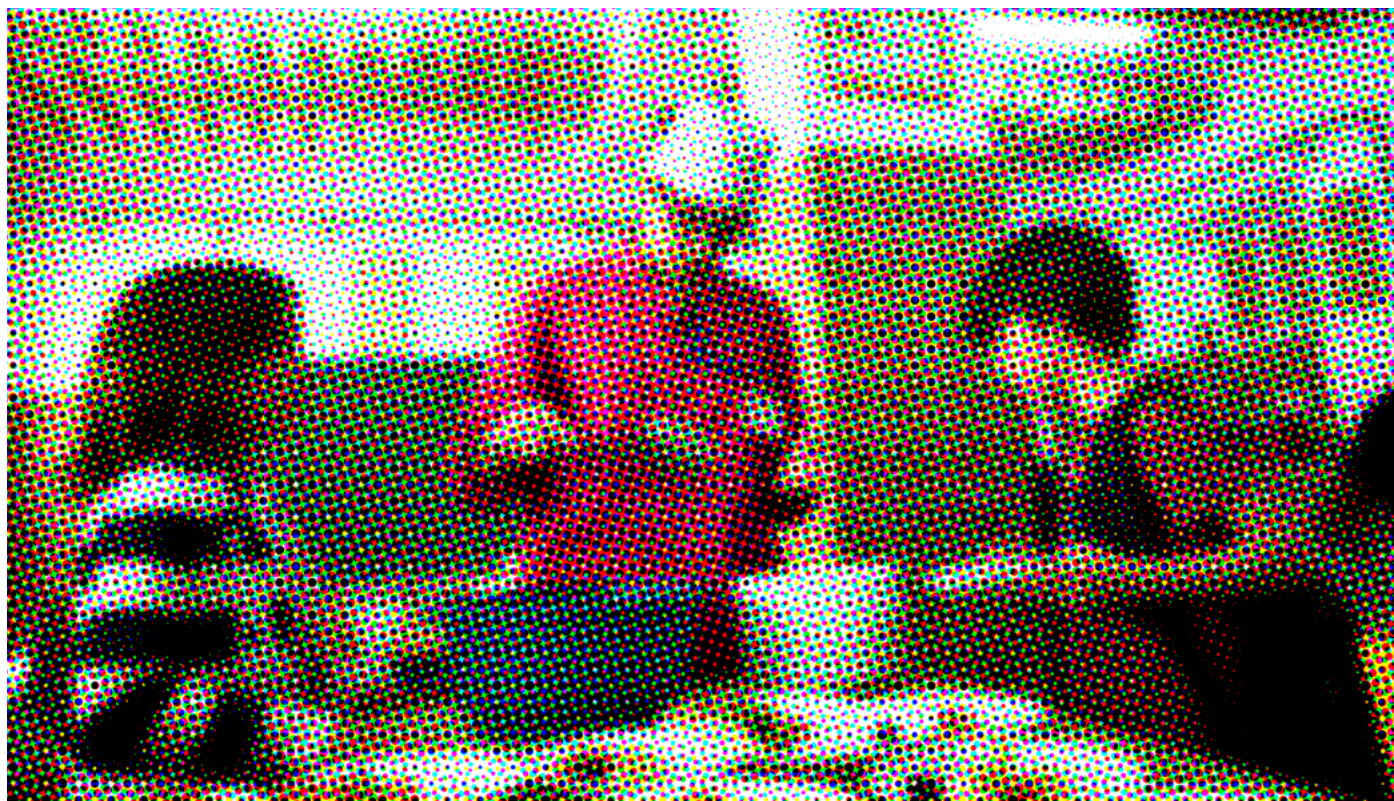
Tanto en Evacole como en los pliegos se indica que **la comida ha de servirse en vajilla de cristal, loza o similar. No debe servirse en plástico.**

Se entiende que solo se permite el uso de plástico para el envasado de los alimentos y con unas condiciones determinadas. Según los pliegos: “para el envasado de comida solo se permitirá el uso de barquetas o envases termo-sellados de envases plásticos que en su fabricación no hayan utilizado bisfenol A, o bien recipientes o envases de tipo cerámico, acero inoxidable o cristal.”

Además, dentro de los requisitos legales aplicables recogidos en los pliegos figura el Reglamento (UE) 10/2011 de la Comisión de 14 de enero de 2011 sobre materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con alimentos.

También debemos exigir el cumplimiento del Reglamento (UE) 2023/1442 por el que se modifica el anexo I del Reglamento (UE) 10/2011, publicado en julio de 2024.

Ver [vídeo de Nicolás Olea](#) sobre cómo afectan los plásticos a la salud.



11. CANTIDAD Y FALTAS DE ASISTENCIA.

Las empresas tienen la obligación de servir el número de menús necesario para todos los comensales inscritos en el servicio. No obstante, en algunos centros parece que se sirve la cantidad en función de las faltas de asistencia de la semana anterior, por lo que a veces no hay comida suficiente. Esto sucede, en particular, en los centros que tienen línea fría, pues se cocina la semana anterior. Los centros en los que se cocina a diario tienen más flexibilidad para adaptar los menús al número de comensales que hay cada día.

Si los menús no se sirven en perfectas condiciones en lo referente a cantidades prescritas, calidades, higiene, temperatura y puntualidad, se considera que la empresa ha incurrido en un incumplimiento MUY GRAVE.

Aunque según los pliegos hay que comunicar las ausencias con una antelación mínima de tres días sin coste para el usuario, la empresa adjudicataria debe aceptar la ausencia en cualquier momento por consulta médica siempre que se acredite presentando el informe de asistencia a consulta médica o el justificante de acceso a demanda de asistencia médica en un plazo máximo de 5 días lectivos desde el primer día de la ausencia.

En los casos en los que la no asistencia del menor se deba a un problema médico o de causa mayor con su correspondiente justificación, se podrá notificar la ausencia en el mismo día sin coste alguno para los usuarios.

Los días de ausencia han de descontarse en la factura del mes siguiente.

La facturación de usos que no se correspondan con la asistencia es una falta MUY GRAVE.

12. INSPECCIONES.

Los comedores escolares están sujetos a auditorías de control por parte de la Administración de varias formas:

- Las evaluaciones de Evacole, de las que ya hemos hablado.
- Inspecciones de Sanidad y Consumo. En el caso de Granada, las hace el Ayuntamiento a través del Área de Medio Ambiente, Salud y Consumo.
- Auditorías de control de la Junta. Estas auditorías evalúan múltiples aspectos del servicio. Tras la auditoría se informará a la empresa adjudicataria de los incumplimientos que pudieran detectarse. Normalmente se dará un período de tiempo para subsanarlos, y en última instancia y según la gravedad, darán lugar a las penalidades oportunas y/o a la resolución del contrato.

Como familias usuarias podemos solicitar a la Administración correspondiente que audite el servicio. Para ello, será necesario presentar las incidencias detectadas que puedan ser motivo de incumplimiento.

En los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares se puede encontrar una descripción detallada de los incumplimientos leves, graves o muy graves y de las penalidades correspondientes.

13. INCUMPLIMIENTOS.

Se pueden encontrar las causas de resolución del contrato y de incumplimiento de las obligaciones del contrato, que se clasifican en Leves, Graves y muy Graves⁶ en los pliegos de condiciones administrativas:

LEVES

- a. La falta de uniformes del personal que presta el servicio público de comedor escolar.
 - b. La falta o el deterioro en el menaje.
 - c. La alteración injustificada de los menús autorizados conforme al protocolo nutricional.
 - d. La alteración injustificada de la composición de los packs de desayuno y merienda.
 - e. La prestación del servicio público por personal no cualificado o en medios de transporte no autorizados.
 - f. El retraso injustificado en el suministro y el incumplimiento del horario de prestación del servicio público.
 - g. El incumplimiento del programa de atención educativa al alumnado en los tiempos inmediatamente anterior y posterior a la comida.
 - h. La no tramitación de las quejas y sugerencias de los padres o tutores de los alumnos usuarios.
 - i. El incumplimiento con carácter mensual y, con una semana de antelación, de la divulgación a través de diferentes medios (APP, tablón de anuncios del centro educativo, web, correo, etc.) a la Comunidad Educativa la relación de menús a servir en el mes siguiente, de modo que los padres estén informados de los contenidos de los menús.
 - j. No facilitar una guía con orientaciones de menús complementarios a la ingesta de alimentos consumidos en el Centro Educativo.
 - k. El incumplimiento del protocolo de envío de las facturas de ingredientes ecológicos a la Dirección de Servicios a la Comunidad Educativa de la Agencia Pública o entidad en que esta delegue, conforme a lo establecido en el PPT.
 - l. No mantener actualizados los contenidos de la Carpeta de comedor con los documentos del sistema de autocontrol según lo establecido en la cláusula 11 del PPT.
- Los que causen un perjuicio económico a la Agencia Pública inferior a 1.000 €.
- Cualquier otro incumplimiento del contrato que no pueda considerarse grave o muy grave.

⁶ Extraído de los PCAP del expediente 00028/ISE/2024/SC

GRAVES

- a. La falta de EPIS del personal que presta el servicio público de comedor escolar.
- b. El incumplimiento del sistema de Revisión, Mantenimiento, Reparación y Reposición de los Equipamientos electrodomésticos en un comedor escolar concreto.
- c. El cobro a los comensales esporádicos o habituales de un precio público del menú/día distinto al aprobado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y no gestionar el cobro a los usuarios de acuerdo a las bonificaciones establecidas por la Consejería de Desarrollo Educativo y FP de la Junta de Andalucía y conforme a las cláusulas del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- d. La no prestación de menús especiales de regímenes dietéticos y menús a alumnos con problemas agudos.
- e. La denegación del acceso al servicio público a los usuarios habituales o a los usuarios esporádicos autorizados que lo hubieran solicitado adecuadamente.
- f. El incumplimiento por la persona Responsable de Comedor escolar de la Gestión de los procesos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- g. No registrar el control de presencia diario de los comensales usuarios del servicio público.
- h. No registrar diariamente la cantidad de aceptación/rechazo de menús consumidos, según lo establecido en el PPT.
- i. El incumplimiento del número máximo de turnos y /o la capacidad máxima de los comedores.
- j. Distribuir comidas elaboradas mediante el sistema “cocina tradicional refrigerada” con una caducidad superior a los 7 días.
- k. El incumplimiento en la distribución de los menús como mínimo con una frecuencia de dos veces por semana en el sistema de “cocina tradicional refrigerada”. Igualmente el incumplimiento de la distribución diaria del pack de la merienda y del desayuno del día siguiente.
- l. La distribución de comida sin la previa aprobación de los menús por parte del órgano de contratación o entidad en que esta delegue para la supervisión nutricional de los mismos.
- m. Por alteración injustificada de las fichas técnicas de los platos servidos en el menú escolar con respecto a los menús autorizados previamente para su análisis, control y aprobación conforme al PPT.
- n. La no distribución diaria del pack del programa de refuerzo de alimentación infantil.
- o. Incluir publicidad de carácter comercial no autorizada en la información dirigida a las familias.
- p. El incumplimiento con los requisitos mínimos de infraestructuras y equipamientos de los espacios de comedores y cocinas in situ conforme a lo establecido en el PPT.
- q. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas para la contratista en las cláusulas 8, 9, 10 y 11 del PPT.
- r. El incumplimiento de los criterios nutricionales establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- s. El incumplimiento en los gramajes en cada familia de productos alimentarios, según franja de edad de los comensales, establecidos en el anexo II del PPT.
- t. No conservar el registro diario del suministro de barquetas de cada plato, con indicación del peso y número de raciones.
- u. El incumplimiento de los criterios de adjudicación ofertados por la persona contratista.
- v. Uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos. En los materiales que se realicen con el fin de dar difusión al Servicio no se utilizarán estereotipos sexistas que perpetúen roles de género, fomentando siempre las actitudes igualitarias. El cumplimiento del compromiso de la empresa contratista de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores puestos de manifiesto en el desarrollo de las funciones establecidas para cada categoría profesional establecida en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.
- w. El cumplimiento del compromiso de la empresa contratista de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en relación con sus trabajadores puestos de manifiesto en el desarrollo de las funciones establecidas para cada categoría profesional establecidas en el apartado 4 del pliego de prescripciones técnicas.
- x. Los que causen un perjuicio económico a la Agencia Pública superior a 1.000 €.
- y. Haber incumplido levemente tres o más veces el contrato.

MUY GRAVES

- a. La obstrucción en las funciones de inspección por los órganos competentes de la Administración pública andaluza.
- b. La obstrucción en las funciones control y supervisión del correcto funcionamiento del servicio público de comedor al representante de la entidad pública o privada que designe el órgano de contratación.
- c. La facturación de usos que no se correspondan con la asistencia.
- d. La no transformación del sistema de prestación a cocina in situ, si durante la ejecución del contrato o sus prórrogas una Administración pública hubiera ejecutado en las cocinas de los centros escolares identificados, todas las obras e instalaciones necesarias y las hubiera dotado con los equipamientos necesarios para la ejecución mediante ese sistema.
- e. En el caso de cocinas in situ, la no presentación del Anexo III del Decreto 158/2016, sobre autorización sanitaria de funcionamiento e inscripción en el Registro Sanitario de Empresas y Establecimientos Alimentarios de Andalucía y/o informe con deficiencias de la última Inspección Basada en el Riesgo emitido por los servicios de control oficial competente.
- f. Incumplimiento de facilitar al órgano de contratación información sobre el estado de alta en la Seguridad Social y de los contratos según la legislación laboral y convenio colectivo vigente, respecto del personal contratado.
- g. No mantener actualizado un sistema de autocontrol constituido por los Prerrequisitos/Planes Generales de Higiene y sistema APPCC.
- h. El incumplimiento de acreditar ante el órgano de contratación a través del medio que determine (papel, electrónico, etc) relación de documentos tales como datos personales, contratos, titulación y formación de los trabajadores, mejoras ofertadas, cumplimiento de obligaciones sociales y laborales o cualesquiera otras relacionadas con la ejecución del servicio.
- i. La alteración de las características organolépticas de los menús escolares o de los packs de desayuno y merienda servidos.
- j. El cumplimiento de las actuaciones a desarrollar por el personal del servicio público de comedor antes de iniciar el servicio que garantiza que las comidas servidas a los alumnos les llegan en perfectas condiciones en lo referente a cantidades prescritas, calidades, higiene, temperatura y puntualidad; la vigilancia, asistencia y control de los alumnos durante las comidas y la retirada y limpieza del menaje.
- k. El incumplimiento con la ratio de monitores establecida para cada etapa educativa.
- l. La distribución de comidas elaboradas en una cocina central distinta a la declarada en la oferta.
- m. El impago a los subcontratistas cuando se den los requisitos del art. 217.2 de la LCSP.
- n. Los que causen un perjuicio económico a la Agencia Pública superior a 10.000 €.
- o. Haber incumplido gravemente tres o más veces el contrato.

14. COMISIÓN COMEDOR – PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Es importante que las familias estemos implicadas en el comedor y hagamos un seguimiento de la calidad del servicio.

Además, es nuestro derecho, recogido bajo el epígrafe de mecanismos de participación ciudadana con diferentes textos en los distintos pliegos pero cuyo objetivo esencial es favorecer la participación de toda la comunidad educativa, especialmente de las familias del alumnado usuario, en el seguimiento y evaluación del servicio de comedor escolar. Aunque se plantee como un compromiso voluntario para las empresas adjudicatarias, entendemos que deberían asumirlo pues otorga puntos como hemos mencionado anteriormente.

Hay varias formas de llevar esto a la práctica:

- Constituir una Comisión de Comedor de seguimiento integrada por un representante de la dirección del centro, un representante de la AMPA y un representante de la empresa que se reúna con carácter mensual.
- Constituir una Comisión de Prevención de Riesgos y Salud en el Consejo Escolar.
- Solicitar que en el Consejo Escolar haya un punto permanente en el orden del día para tratar los asuntos relacionados con el comedor y que haya un representante de las familias que ejerza de interlocutor con la empresa.

Sea cual sea la fórmula, el objetivo final es que las familias puedan reunirse con alguna persona responsable y con capacidad para tomar decisiones de la empresa adjudicataria para plantear sus preocupaciones y obtener soluciones.

Cuando lo determine el Consejo Escolar o la Comisión de Comedor, la empresa adjudicataria deberá establecer los mecanismos necesarios para hacer efectiva esta participación.

Modelo de acta de reunión de la Comisión de Comedor:

ANEXO IV MODELO DE ACTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SERVICIO DE COMEDOR ESCOLAR

PARTICIPANTES DE LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO	NOMBRE
POR LA DIRECCIÓN DEL CENTRO	
POR EL AMPA	
POR LA EMPRESA	
ACTA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO DE COMEDOR ESCOLAR	MES

CENTRO	LOCALIDAD
--------	-----------

Las personas arriba indicadas se han reunido en la sede del centro docente a fin de realizar la evaluación y seguimiento de los siguientes aspectos relativos a la organización y funcionamiento del comedor escolar con el siguiente resultado:

- En relación a la ATENCIÓN DE LOS ALUMNOS:
 - Práctica de buenos hábitos higiénico saludables
 - Comportamiento
 - Juegos en patio
- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- En relación al mantenimiento:
 - Limpieza de las instalaciones
 - Estado de los electrodomésticos y equipos.
- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- En relación a la relación con los PADRES:
 - Información que se les da
 - Cobros
 - Menús complementarios
 - Atención a demandas
- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- En relación a la ORGANIZACIÓN:
 - Cumplimiento de horarios
 - Control de acceso
 - Recogida de niños
 - Orden general

- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- En relación a la COMIDA:
 - Aceptación de los niños
 - Calidad
 - Horario de reparto de las barquetas
 - Cantidad
 - Posibilidad de repetir

- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- En relación a las MONITORAS:
 - Sustituciones
 - Formación
 - Trato al alumnado
 - Uniformes
 - Horario

- Grado de satisfacción de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

- **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL** de 0 a 5.....

OBSERVACIONES

Y para que surta los efectos oportunos, firman la presente ACTA el día _____

POR LA DIRECCIÓN DEL CENTRO	POR LA AMPA	POR LA EMPRESA

MANUEL CORTES ROMERO		08/03/2024 16:32:01	PÁGINA: 63 / 63
VERIFICACIÓN	NJyGwM415D8Ieto24QBvVZ3c5CCDi1	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

15. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.

Es fundamental que las quejas de las familias usuarias queden registradas por escrito y se envíen a:

- La empresa.
- La dirección del centro.
- La AMPA y a la federación de AMPA.

En primer lugar, es conveniente llevar las quejas al Consejo Escolar para que la Dirección del centro, como representante de la Administración, se pronuncie.

Idealmente con la participación de la dirección, aunque no es necesario, se puede mantener una reunión con la empresa para plantear los problemas detectados y proponer mejoras. Esto está contemplado en los mecanismos de participación ciudadana.

La no tramitación de las quejas y sugerencias de los padres o tutores de los alumnos usuarios es un incumplimiento LEVE.

Si esto no diera el resultado esperado, se puede presentar una reclamación escrita con todas las quejas de las familias a la empresa y posteriormente a la Delegación de Educación/APAE. Todo ello con el conocimiento del Consejo Escolar.

La reclamación puede presentarse presencialmente en Delegación o por registro de la Junta o de la secretaría de vuestro propio centro. En el escrito simplemente sería necesario describir los hechos y solicitar que se pongan en conocimiento de la autoridad educativa correspondiente. Se presentará una copia a la empresa y otra a la AMPA o a la federación de AMPA.

En ocasiones, hay familias que pueden tener miedo a protestar y perder el servicio, pero no debemos olvidar que la Junta tiene la obligación de prestar un servicio de calidad y de vigilar el cumplimiento de los pliegos por parte de las empresas a las que se paga con dinero público.

Otras vías para reivindicar un mejor servicio pueden ser:

- Buscar el apoyo del ayuntamiento, pues se trata de un servicio público a sus ciudadanos.
- Acudir al defensor del menor.
- Notas de prensa y publicaciones en redes sociales.

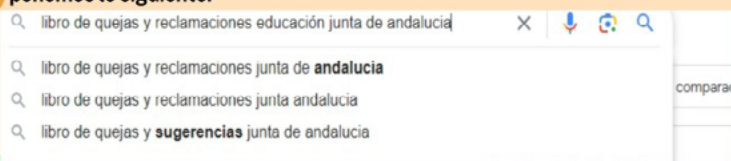
COMO PRESENTAR UN RECLAMACIÓN ON LINE SIN TENER CERTIFICADO DIGITAL



1

1º DEBENOS DE ENTRAR EN EL SIGUIENTE ENLACE:

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp> o en el buscador de google ponemos lo siguiente:



2



3

una vez que nos lleve a esa página debemos de seleccionar en el desplegable RECLAMACIÓN

QUIERO FORMULAR UNA: *

Reclamación

4

rellenamos nuestros datos personales y la forma como queremos que nos den respuesta

5

identificamos la dependencia a la cual va dirigido como en la imagen

Materia	Consejería/Organismo *
Educación	CONSEJERÍA DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PF
Provincia	Municipio
GRANADA	ALFACAR
Centro	
DELEGACIÓN TERRITORIAL DE DESARROLLO EDUCATIVO Y FORMACIÓN PROFESIONAL Y DE UNIVERSIDAD, INVESTIGACIÓN E INI	
Si no encuentra el centro deseado entre los buscados, por favor introduzca manualmente el nombre de la dependencia:	

6

Por último indicamos cual es nuestra reclamación

4	¿CUÁL ES EL CONTENIDO DE SU SUGERENCIA O RECLAMACIÓN? (*)	
Descripción		
5	LUGAR Y FECHA	
EN	11/01/2021	
Siguiente Cancelar		

le damos a siguiente y se quedaría presentada

También hay varias asociaciones que trabajan para que los comedores escolares sean de calidad:

- Plataforma Comedores Dignos
- CODAPA
- Justicia Alimentaria

MODELO DE SOLICITUD:

SELLO DE LA AMPA (Situarlo en el margen izquierdo)

AMPA CEIP/IES/EI de (Granada)
D/D^a con D.N.I., que ostenta el cargo de la
presidencia de la AMPA del centro educativo
de la localidad de, con domicilio en de
..... provincia C.P., y CIF inscrita en el Registro de
Asociaciones de Andalucía, con el número de
la sección 1^a, y en el Censo de Entidades colaboradoras con la Enseñanza con el
número, teléfono de contacto

EXPONE:

Por lo que SOLICITA:

Documentación que se adjunta: (En su caso)

..... a..... de de 2023

(SELLO AMPA)

Fdo.:
Presidencia AMPA

AMPA CEIP/IES/EI de (Granada)

16. NECESIDADES ESPECIALES.

Lamentablemente, los horarios del personal de apoyo (PTIS) son incompatibles con el servicio de comedor ya que la Junta solo contrata a tiempo parcial según nos dicen las representantes del colectivo de PTIS. Por ahora son las cuidadoras las que tienen que atender a estos niños, que en muchos casos están abandonando los comedores por la falta de apoyo.

Identificar las situaciones de riesgo para la salud de los menores con alergia a alimentos en las aulas y proponer medidas preventivas, ofrecer consejos prácticos sobre cómo abordar la escolarización de los hijos con alergia alimentaria y modelos de escritos para dirigirse a los centros y la administración educativa: son algunos de las materias que se recogen en la 'Guía de escolarización para alumnado con alergia alimentaria' que ha elaborado la Asociación Andaluza de Alergia a Alimentos AVANZAX, con el apoyo del Ayuntamiento de Málaga, y que ponemos a disposición de todas aquellas familias que la puedan necesitar. Se puede descargar aquí:

[GUÍA DE ESCOLARIZACIÓN ALERGIA ALIMENTARIA AVANZAX](#)



Este documento recoge la base legal para la protección de los menores con alergia alimentaria en el ámbito educativo y ofrece recomendaciones a los padres sobre cómo informar al centro educativo acerca de las alergias de su hijo o hija, qué reuniones mantener, cómo aportar la documentación... así como una guía de actuación para evitar reacciones en las aulas.

17. MENÚS ALTERNATIVOS.

Los pliegos solo contemplan la posibilidad de servir menús alternativos por prescripción técnica, no obstante, según la encuesta nacional⁷ sobre comedores escolares y demanda de dietas especiales, en la Comunidad de Madrid en el año 2012 aproximadamente un 10 % del alumnado requería estos menús. Posiblemente no nos equivoquemos si consideramos que este porcentaje puede ser aún mayor en Andalucía actualmente. Teniendo esto en cuenta y en aras de una integración satisfactoria y una adecuada atención a la diversidad, creemos que se puede solicitar a las empresas adjudicatarias la oferta de menús alternativos. Algunas entidades gestoras de comedores en centros públicos ya lo hacen.

Curiosamente, uno de los requisitos presenciales específicos de Evacole es el siguiente: “En el caso de que haya comensales que requieran menú especiales por motivos culturales, éticos o religiosos, se dispone de menú alternativo. Si no se dispone de ninguna opción compatible con sus necesidades en el menú ofertado, alternativamente se facilitarán los medios de conservación y calentamiento adecuados cuando las condiciones organizativas, o las instalaciones y los locales de cocina, no permitan cumplir las garantías exigidas para la elaboración de los menús especiales, o el coste adicional de dichas elaboraciones resulte inasumible”



⁷ Martínez J. R. Álvarez, García Alcón R, et al. Encuesta nacional sobre comedores escolares y demanda de dietas especiales. Nutrición Hospitalaria. 2012;27(1): 252-255.

18. MONITORAS Y CUIDADORAS.

El comedor escolar es un servicio educativo complementario a la actividad del centro docente, que contribuye a favorecer la salud en el proceso de crecimiento de los escolares, fomenta el compañerismo y las actitudes de respeto y tolerancia, desarrollando hábitos y actitudes saludables en el alumnado en relación con la nutrición. Asimismo facilita la integración de aquellos colectivos socialmente más desfavorecidos y contribuye a la conciliación familiar.⁸

Aunque es exactamente esto lo que todas las familias esperamos del servicio de comedor, en demasiadas ocasiones, la realidad se aleja mucho de este ideal y se producen en los comedores situaciones muy poco deseables, como niños y niñas obligados a comer, castigos, mala gestión de los conflictos y una atención poco respetuosa. Es imprescindible que las trabajadoras tengan unas condiciones que les permitan desarrollar su labor de la mejor forma posible, además de recibir formación.

Una vez más, las familias tenemos que estar pendientes de que esto se cumpla para que el momento de la comida sea de disfrute y de aprendizaje.

Actualmente los únicos requisitos para trabajar en un comedor escolar son ser mayor de edad y no tener antecedentes penales. Todo el personal ha de recibir formación en materia de seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales, primeros auxilios y en materia dietético-nutricional, pero esto a menudo no se cumple porque ha de hacerse en horario de trabajo o se plantea como sesiones voluntarias en las que los trabajadores deciden no participar.

De modo que a veces nos encontramos que hay personas que no están preparadas para trabajar con niños y niñas. Si hay quejas a este respecto, será necesario informar al coordinador de la empresa en primer lugar y, de no obtener un resultado satisfactorio, a la Dirección, que como ya hemos dicho en varias ocasiones a lo largo de este documento, es responsable de todo lo que sucede en el centro.

En cualquier caso, es importante no perder de vista que somos una comunidad educativa, y que cuando se consigue establecer un buen vínculo y una relación de confianza con las trabajadoras del comedor, todo funciona mucho mejor.

8 Extraído de los PPT del Exp. N.º : 0 0196/ISE/2021/SC

Algunas de las tareas de las personas cuidadoras según los pliegos son:

Poner en práctica normas higiénicas y sanitarias.

Iniciar a los niños en gustos variados y en la ingesta de todo tipo de alimentos consiguiendo que prueben todos los alimentos.

Conseguir que los niños/as aprendan a utilizar los cubiertos para poder adquirir cierta autonomía a la hora de comer (Infantil: tenedor y cuchara; Primaria: cuchillo).

Habituarse a los niños/as a que se laven las manos antes y después de la comida.

Enseñar correctos modos de cepillado dental.

Mantener posturas correctas en la mesa.

Educar para mantener orden al entrar y salir del comedor.

Despertar en el alumnado el espíritu de cooperación, implicándoles según sus posibilidades en tareas de ayuda a los y las más pequeñas.

Mantener un talante respetuoso y cordial entre todas las personas que hacen uso del comedor.

Lograr un comportamiento correcto en la mesa.

Lograr un ambiente sin mucho ruido, evitando gritos y dialogando de forma distendida.

Cuidar y respetar los locales, mobiliarios, enseres y utensilios de uso comunitario.

Es posible. Con una organización adecuada, los niños y niñas:

- Pueden lavarse las manos
- Comer en un clima de cuidado y respeto
- Cepillarse los dientes
- Disfrutar de actividades que les permitan desarrollar sus habilidades sociales
- Adquirir hábitos saludables con personas que les ayuden y les apoyen para que resuelvan sus conflictos de forma sana.

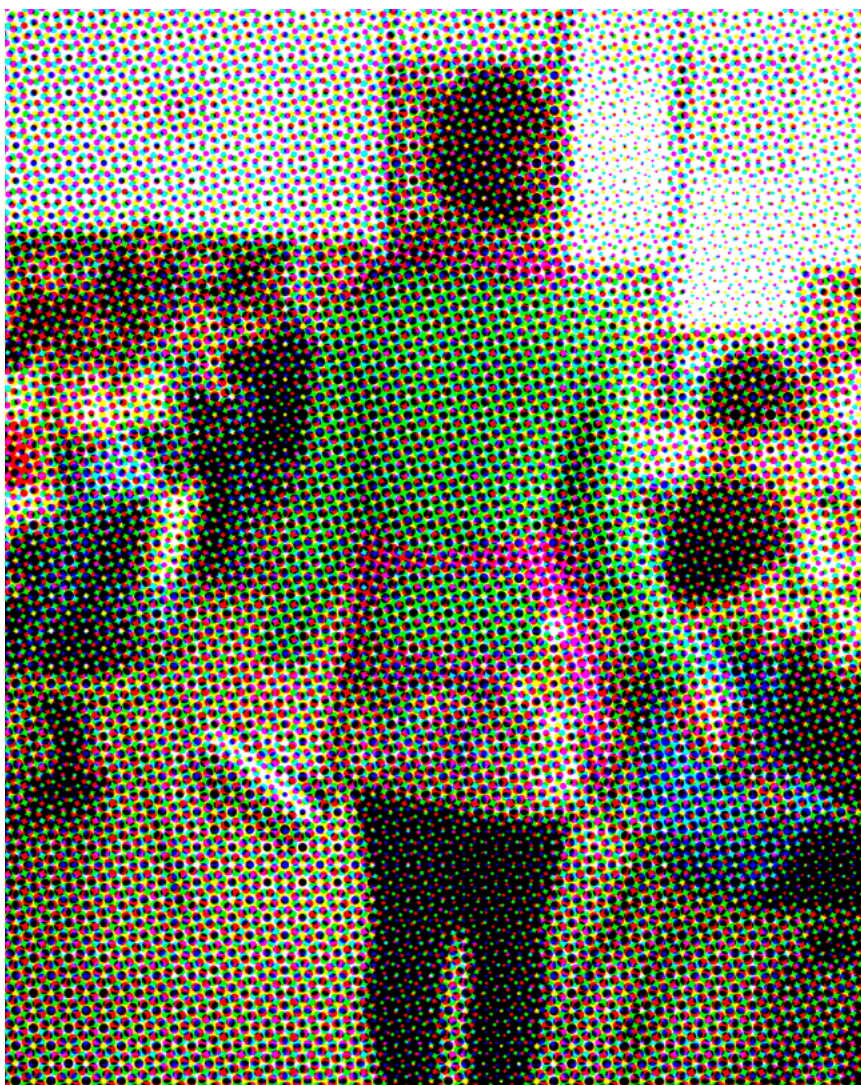
Para todo esto, en algunos centros, los alumnos mayores ayudan a los más pequeños.

El incumplimiento de la ratio de monitores establecida para cada etapa educativa es una falta MUY GRAVE.

El incumplimiento de las actuaciones a desarrollar por el personal del servicio público de comedor antes de iniciar el servicio que garantiza que las comidas servidas a los alumnos les llegan en perfectas condiciones en lo referente a cantidades prescritas, calidades, higiene, temperatura y puntualidad; la vigilancia, asistencia y control de los alumnos durante las comidas y la retirada y limpieza del menaje es una falta MUY GRAVE.

La prestación del servicio público por personal no cualificado es un incumplimiento LEVE.

El incumplimiento del programa de atención educativa al alumnado en los tiempos inmediatamente anterior y posterior a la comida es una falta LEVE.



19. EXPERIENCIAS DE ÉXITO DE ALGUNAS AMPA.

AMPA DEL CEIP Virgen de la Paz de Gójar (Granada)

Tuvimos la “suerte” de que nuestro colegio tuvo inspección de sanidad y, tras tener varias conversaciones con la inspectora, me explico dónde fallaban, los puntos de suspenso, y lo que había que exigir, también el riesgo que la empresa tiene de perder la licitación si no cumple. Hasta que no seguimos los pasos de reclamación en los tres sitios, como aquí nos indicaron, ni el colegio ni la empresa se hicieron cargo de dichos informes.

La inspectora me dijo que las visitas a los colegios con catering son aleatorias y que si todo está bien, no vuelve, pero en nuestro caso no lo estaba, así que volvió y los problemas seguían sin solucionarse. Entonces está obligada a hacer otra, que sucedió dos meses después y nada.

Dados los hechos, empezamos a mandar reclamaciones, que el colegio respondió a partir del segundo informe de la inspectora.

Al final estos informes se presentaron a Educación. A la empresa no le queda mucho más que cumplir con el informe y que no se presenten más quejas, así que ahora mismo optamos por la buena voluntad de cumplir dicho contrato porque ya están suspensos dos veces.

Quizá solicitar inspecciones es otra opción para obligar a las empresas a cumplir el contrato.

AMPA DEL CEIP Alcazaba, Granada.

Presentamos las quejas a FAMPAs, Delegación y APAE en el siguiente escrito:

D/Dña..... con D.N.I., que ostenta el cargo de la presidencia del AMPA del centro educativo..... de la localidad Granada, con domicilio en C.P., y CIF inscrita en el Registro de Asociaciones de Andalucía, con el número de la sección....., y en el Censo de Entidades colaboradoras con la Enseñanza con el número....., teléfono de contacto.....

EXPONE: Las familias usuarias del servicio de comedor escolar, del que actualmente se encarga la empresa vienen quejándose desde el curso pasado de que las raciones son insuficientes, el alumnado sale con hambre, y muchas veces tienen que acudir a actividades deportivas, conservatorios, extraescolares...y demás. No consideramos que para nada esto sea cuidar de la salud y de la alimentación de la infancia, ya que en muchos de estos casos, tienen que recurrir a bollería industrial de consumo rápido para llegar a sus actividades.

Además, tenemos reiteradas quejas sobre la problemática de no poder justificar las faltas en el mismo día, es del todo imprevisible saber si tu hijo o hija amanece con unas décimas de fiebre o vomitando, y muchas veces son cosas sencillas por lo que no es necesario acudir al servicio de urgencias. La empresa exige justificante médico, no le vemos sentido hacer un uso innecesario del servicio de salud público para esta justificación cuando es algo pasajero y que no reviste gravedad.

Nos hemos puesto en contacto con la empresa, y no encontramos una respuesta satisfactoria, nos dicen que siguen instrucciones de la Junta de Andalucía. Al mandarles las quejas de las familias, que le adjunto a continuación, nos dieron una respuesta bastante desafortunada, dando a entender que el alumnado mentía. Llevamos esperando una cata del menú que tampoco llega nunca, y realmente no entendemos la actitud de la empresa.

Por lo que **SOLICITA:**

La mejora en la calidad y en la cantidad del servicio de comedor escolar, y una mejor atención al usuario por parte de la empresa.

Documentación que se adjunta: Quejas recibidas de los usuarios y un ejemplo de menú.

Por su parte la dirección del colegio las presentó a Delegación.

Un truco muy bueno es que no hace falta ir a Delegación para presentar los papeles, se puede hacer directamente en la secretaria del centro y ellos los meten por registro.

Finalmente nos concedieron una cata y nos aclararon que con presentación de solicitud de cita médica ya quedaba la falta justificada cuando los niños se ponían enfermos. Nos tocó volvernos a quejar a través de dirección para que las aceptaran, pero ahora ya está incorporado en los procesos. En la circular que envió la empresa para el curso 2023-24 ya queda reflejado.

Septiembre de 2023

Estimadas familias,

El motivo de esta circular es comunicarles que el próximo curso 2023-2024 el Servicio de Comedor Escolar será gestionado por COMERTEL, S.A; e informarles de las **Condiciones Generales del Servicio:**

- **Usuarios de Comedor:**

Todos los alumnos matriculados en el centro escolar y que hayan sido admitidos por la Consejería de Desarrollo Educativo de la Junta de Andalucía en el Servicio de Comedor y que no tengan deuda alguna con la empresa COMERTEL, S.A. en cursos anteriores.

- **ALTA en el Servicio de Comedor:**

Todos los usuarios deberán solicitar la plaza por escrito, cumplimentando el modelo de inscripción al Servicio de Comedor que el centro escolar les facilitará. En dicho formulario deberán indicar los datos del usuario, de los progenitores o tutores y la domiciliación bancaria.

- **Bonificaciones del Servicio de Comedor:**

Se tramitarán a través del centro escolar.

- **Tipos de COMPROMISO:**

La utilización del Servicio de Comedor podrá ser solicitada por las familias por meses completos, por días fijos todas las semanas o solamente por días esporádicos, ejerciéndose la opción que desee al presentar la solicitud.

- **CAMBIOS DE COMPROMISO del Servicio de Comedor:**

La solicitud de modificación de la opción inicialmente elegida para el Servicio de Comedor Escolar **se comunicará a la Dirección del Centro Escolar, rellenando el documento correspondiente, y en segundo lugar a Comertel, adjuntando dicho documento con una antelación de al menos una semana del inicio del mes en que se pretenda hacer el cambio de compromiso.**

- **AUSENCIAS del Servicio de Comedor:**

Los usuarios podrán avisar de sus ausencias del comedor, a través de la App móvil "El Gusto de Crecer" y/o la página web (elgustodecrecer.comertel.es), **con una antelación de tres días**, sin coste alguno para el usuario.

Para acceder a las plataformas, tendrán que registrarse a través del menú Regístrate.

En ambas plataformas, existe un manual de instrucciones para realizar las comunicaciones correctamente.

Las comunicaciones de ausencias vía telefónica, vía email o vía contacto de la página de "El Gusto de Crecer" no serán válidas.

La vía de contacto de El Gusto de Crecer, únicamente se utilizará en caso de problema de acceso a la Plataforma. El resto de los asuntos relacionados con el Servicio de Comedor se atenderán a través del mail andaluciafacturacion@aramark.es

Las ausencias al Servicio de Comedor motivadas por enfermedad se podrán justificarse remitiendo el INFORME DE ASISTENCIA A CONSULTA o JUSTIFICANTE DE ACCESO A DEMANDA DE ASISTENCIA, en un plazo máximo de 5 días lectivos, empezando a contar desde el primer día de la ausencia. No obstante, los 3 primeros días naturales se cancelarán con el justificante de asistencia médica y a partir del cuarto día natural, serán las propias familias las que justificarán las ausencias a través de las plataformas de "El Gusto de Crecer", siguiendo el procedimiento ordinario.

El mecanismo correcto para justificar las ausencias por causa de enfermedad será el siguiente:

- Si el primer día de enfermedad comienza en miércoles, el justificante de asistencia médica le justificará los días miércoles, jueves y viernes.
- Si el primer día de enfermedad comienza en jueves, el justificante de asistencia médica le justificará los días jueves y viernes. En el caso de que el lunes o/y días venideros, el usuario no asista al Servicio de Comedor, tendrá que realizar la comunicación de la ausencia a través de las plataformas de “El Gusto de Crecer”.
- Si el primer día de enfermedad comienza en viernes, el justificante de asistencia médica le justificará el día viernes. En el caso de que el lunes o/y días venideros, el usuario no asista al Servicio de Comedor, tendrá que realizar la comunicación de la ausencia a través de las plataformas de “El Gusto de Crecer”.
- **PRESENCIAS al Servicio de Comedor de forma puntual:**

Los días no contratados y que se demande el Servicio de Comedor de forma puntual e imprevista, podrán notificar la asistencia al Servicio de Comedor, enviando email a andaluciafacturacion@aramark.es antes de las 09:30 horas del mismo día.

- **BAJA del Servicio de Comedor:**

La solicitud de baja del Servicio de Comedor Escolar, tal como indica el Pliego de Prescripciones Técnicas de la Agencia Pública de Educación de la Junta de Andalucía, se tramitará a través de la Dirección del Centro Escolar, cumplimentando el documento correspondiente y con la antelación de al menos una semana antes del inicio del mes en que se pretenda hacer efectiva la baja.

- **PERDIDA de condición del Servicio de Comedor:**

Se realizará cuando el/la usuario no utilice el Servicio de Comedor durante cinco o más días consecutivos sin causa justificada y/o la familia del usuario **tenga un impago de dos o más recibos.**

- **FORMA DE PAGO del Servicio de Comedor:**

El coste del menú es de 4,98 € por día (IVA incluido), tal y como **se aprobó en BOJA nº 147 el pasado 02/08/2023.**

Por cada recibo devuelto correctamente girado, se cobrará un recargo de 3€ por gastos de devolución.

El cobro del Servicio de Comedor se realizará de forma **VENCIDA** entre el 5 y 10 del mes siguiente y por domiciliación bancaria.

Los meses de Septiembre y Octubre, se girarán a principios y a mediados del mes de Noviembre respectivamente, una vez que recibamos las bonificaciones por parte de la Junta de Andalucía.

- **Elaboración de los menús:**

Dieta blanda:

La hora máxima para poder solicitar una dieta blanda es hasta el mismo día y antes de las 09:30 horas. Se solicita vía telefónica o vía email andaluciafacturacion@aramark.es

Solicitud de dietas por alergia y/o intolerancia alimentaria:

Cualquier solicitud de dieta por motivos de alergia y/o intolerancia alimentaria, deberá entregarse en el Centro Escolar el correspondiente **Informe Médico prescrito por un Especialista** y el Centro Escolar será quien le confirme el día de inicio del nuevo menú elaborado por nuestro equipo de nutricionistas.

Publicación menús:

Los menús mensuales están disponibles (previo registro), a través de la App móvil (El Gusto de Crecer) y página web (elgustodecrecer.comertel.es).

- **Atención al cliente:**

Para cualquier duda o aclaración referente al Servicio de Comedor, pueden contactar con el departamento de Gestión de Cobros en el teléfono 954 46 10 35 o bien, al email andaluciafacturacion@aramark.es donde será atendido por uno de nuestros agentes en horario de lunes a jueves de 8hs a 17hs y viernes de 8hs a 15hs.

AMPA DEL CEIP Ntra. Sra. de los Remedios, Ambroz (Granada)

Nosotros el año pasado estábamos igual. Creo que lo que mejor funciona es la creación de una Comisión de Comedores. Se aprobó en Consejo Escolar y está integrada por el director del centro, una persona de la empresa que normalmente es una de las que está dando el servicio y yo como presidenta del AMPA. La comisión tiene que hacer el seguimiento. De esta manera la empresa se ponía las pilas porque íbamos a controlar el menú, las cantidades, las barquetas.....

Conseguimos que nos mandaran las barquetas correspondientes de comida para que a ningún niño le faltara comida, que los niños repitieran comida aunque con carácter general no es lo normal, la fruta que estaba bastante madura, conseguimos mejorarla, se probaba a diario la comida que servían.

AMPA DEL CEIP Gómez Moreno, Granada.

Hay experiencias de éxito como la del CEIP Gómez Moreno, con cocina propia en la que se cocinan a diario recetas apetitosas con ingredientes ecológicos, frescos y de temporada y de proveedores locales.

Gracias a la relación laboral de respeto y cariño con el equipo, las profesionales que atienden a los niños y niñas se sienten a gusto y comprometidas con el proyecto, llevando muchas de las trabajadoras más de diez años vinculadas al comedor. Esto permite establecer un vínculo único con los peques y atenderles con dedicación y respeto, creando las dinámicas necesarias en cada momento para lograrlo.

La comunicación con las familias, que además pueden comer en el comedor varios días a la semana o encargar comida para llevar, es fluida y cercana, de modo que familias y equipo pueden resolver las dificultades o inquietudes que surjan con prontitud y en confianza. Así se consigue que el clima en el comedor sea familiar y agradable sin dejar de ser un espacio educativo.

Las familias también se involucran trabajando en el huerto y organizando ecomercados periódicos, que son otras formas de aprender sobre alimentación saludable y sistemas de producción y consumo sostenible, aparte de fomentar la convivencia de toda la comunidad.

Y el olor a puchero a la hora del recreo que lamentablemente ya pocos coles disfrutan ¡eso también alimenta el alma! Trabajemos por acercarnos a este modelo, porque es posible.



La alimentación saludable y sostenible en el entorno educativo depende de decisiones políticas que se toman en cada centro educativo, en el municipio, en la Junta de Andalucía, a nivel estatal o en la Unión Europea. Por eso, desde Fampa Alhambra pedimos que las administraciones competentes tomen medidas para:

- Favorecer de manera real el consumo de menús en los comedores escolares que apuesten por productos locales y de proximidad, ecológicos y de temporada.
- Reducir drásticamente el uso de los alimentos procesados, el azúcar y las harinas refinadas.
- Elaborar y suministrar a diario la comida, potenciando con ello economías locales y evitando el embalaje, la refrigeración, el transporte y la comida recalentada.
- Eliminar el uso de plásticos y sustituir envases de Pyrex, de cerámica recipientes de vidrio resistentes al calor.
- Potenciar la presencia de cocinas en los centros educativos o en su entorno con un impacto directo positivo en la economía de la localidad (empleo, comercio, etc.), con menús elaborados con la idiosincrasia cultural de cada comunidad, cocinados en el día, sin costes extraordinarios de logística ni de transporte y, por lo tanto, evidentemente más sostenibles.
- Incorporar el servicio de comedor al proyecto educativo del centro. Consideramos que el servicio de comedor escolar y las funciones que debe desempeñar son inherentes a la formación y educación de nuestros hijos e hijas y por tanto debe formar parte del sistema educativo.
- Desarrollar programas escolares de información y concienciación que se desarrollen de manera transversal durante todo el curso.
- Ampliar la oferta de productos de consumo de mejor calidad, de temporada y de procedencia local, propios de la dieta mediterránea, libres de tóxicos y ecológicos en la medida de lo posible.
- Incidir en la política de precios de los alimentos saludables y los menos saludables o nocivos.
- Controlar que las sustancias que entran en contacto con los alimentos sean inocuas.
- Regular las cantinas de los IES y Conservatorios, para un mayor control de la oferta alimentaria.

- Regular las máquinas vending que actualmente están en muchos de nuestros IES.
- Garantizar que la población infantil únicamente pueda verse expuesta a publicidad de alimentos y bebidas saludables.
- Regular la influencia de los lobbys sobre los productos ultraprocesados.
- Eliminar del patrocinio de entidades relacionadas con la salud en dichos productos no saludables.
- Mejorar los mecanismos de control dando a conocer la frecuencia y resultado de las inspecciones. Establecer un canal para que las familias puedan controlar directamente el funcionamiento del servicio de comedor.
- Facilitar la participación de organizaciones profesionales y sociales, como los colegios profesionales y sociedades científicas, las entidades del tercer sector del ámbito de la sostenibilidad y la salud, así como las empresas sin ánimo de lucro del sector de la producción agraria y la restauración.

ENLACES.

Díptico CEAPA:

<https://www.ceapa.es/comerias-en-el-comedor-de-tu-hijo/>



Encuesta de satisfacción de comedores:

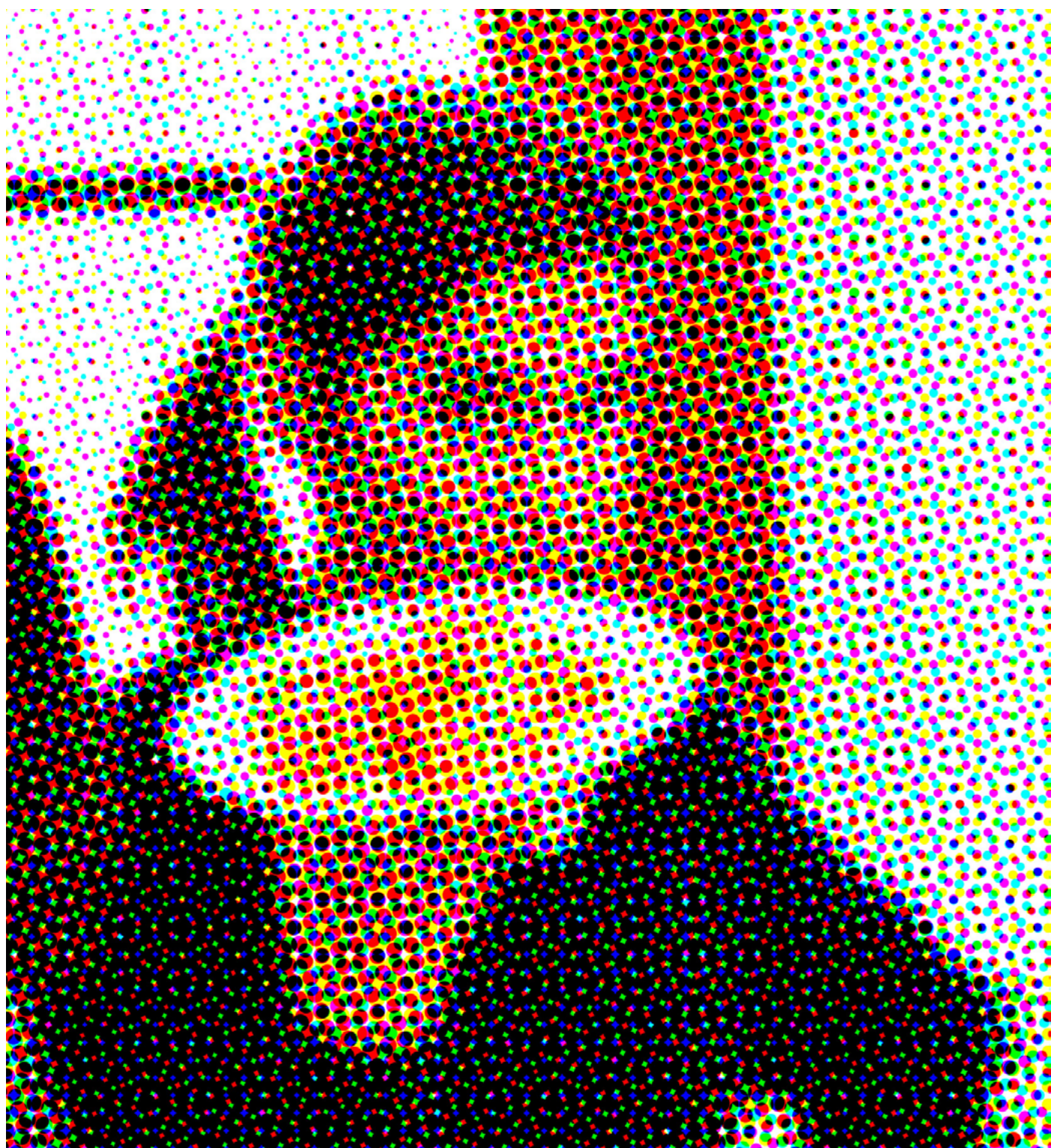
<https://www.fapagranada.org/informe-analisis-de-la-gestion-de-los-comedores-escolares-granada/>



Decálogo de alimentación escolar en Andalucía:

https://youtu.be/ficUYce5kGU?si=Y2M5_XrXvWtw57h0







Depósito legal: GR 346-2024
Textos: Lucía González Urien
Fotografía: Christine Giraud, Carlos Gil y Delphine Billot
Diseño y maquetación: Trini Contreras



