

Informe de las respuestas recibidas sobre la Situación del Comedor Escolar

1. Introducción

Este informe presenta un análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre la situación del comedor escolar, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejora según la percepción de las familias.

2. Información recabada

2.1. Perfil de los participantes

Se ha recibido respuesta de familias con hijos de diferentes cursos y edades, tanto usuarios habituales como esporádicos del servicio de comedor. En total, se han recopilado 103 respuestas, lo que representa entre el 52% y el 54% del total de servicios diarios (190-200). Este porcentaje indica una muestra representativa y una preocupación real de las familias sobre el servicio.

- **Total de respuestas:** 102
- **Distribución de edades:** entre 3 y 12 años, con una mayor concentración en las edades de 5 y 9 años.
- **Cursos y grupos:** Varían desde infantil hasta sexto de primaria.

2.2. Uso del comedor escolar

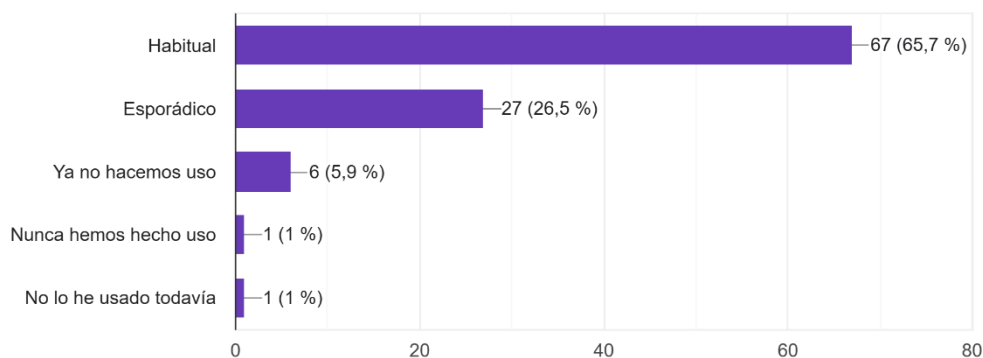
Un porcentaje significativo de alumnos hace uso esporádico del comedor.

Algunos han dejado de utilizar el servicio, mencionando la calidad de la comida como una de las razones principales.

Un grupo de familias se plantearía volver a usar el servicio si se implementaran mejoras

Tipo de uso del comedor escolar:

102 respuestas



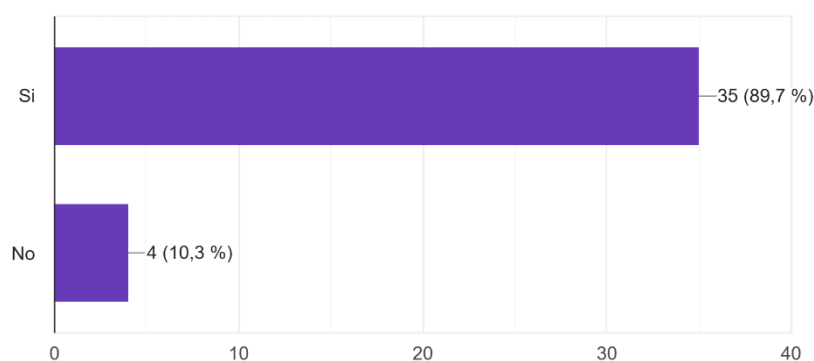
Motivos para dejar de utilizar el comedor

Las principales razones por las que los niños han dejado de asistir al comedor escolar incluyen el desagrado por la comida, ya sea por su sabor, calidad o preparación. También influyeron cambios en los horarios familiares, que hicieron innecesario el uso del servicio. Otro motivo relevante fue la necesidad de un mayor control sobre alergias alimentarias, ya que algunos padres prefieren gestionar directamente la alimentación de sus hijos. Además, en ciertos casos, se reportó un trato inadecuado por parte de un monitor, lo que generó incomodidad y desconfianza en las familias.

Posibles cambios para utilizar el servicio nuevamente

¿Te plantearías utilizar el servicio si se realizarán cambios?

39 respuestas

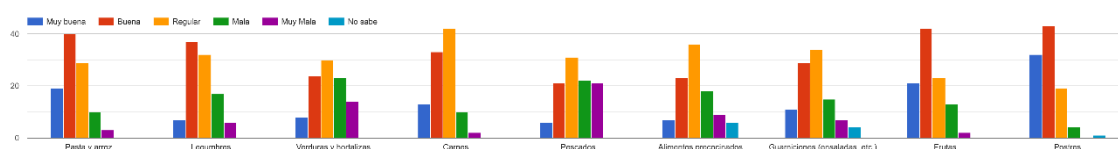


Se solicita una mejora en la calidad y el sabor de la comida, priorizando una preparación más casera y elaborada el mismo día para garantizar su frescura. Además, se considera fundamental ajustar las raciones a la edad de los niños, asegurando que sean suficientes y equilibradas. También se requiere un aumento en las opciones sin gluten, así como una mejor atención a las alergias, garantizando alternativas adecuadas y seguras para los alumnos con necesidades alimentarias específicas.

Aceptación de alimentos

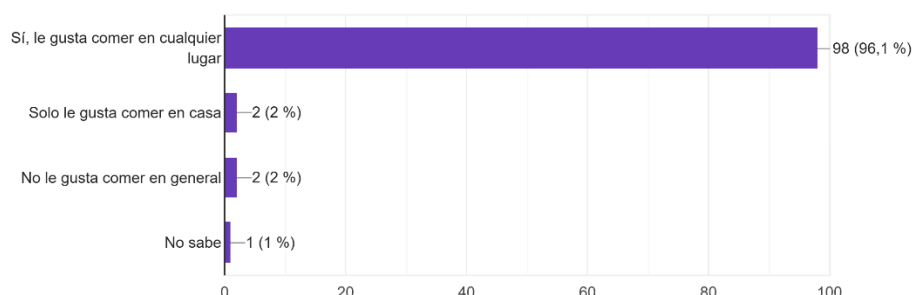
- **Muy buena o buena aceptación:** Pasta y arroz, frutas, postres.
- **Regular o mala aceptación:** Pescados, verduras y hortalizas, guarniciones.

Según su hijo/a, ¿cómo valora la aceptación de los siguientes alimentos del servicio del comedor?:



¿A su hijo/a generalmente le gusta comer en otros entornos (en casa, restaurantes, otras actividades escolares)?

102 respuestas

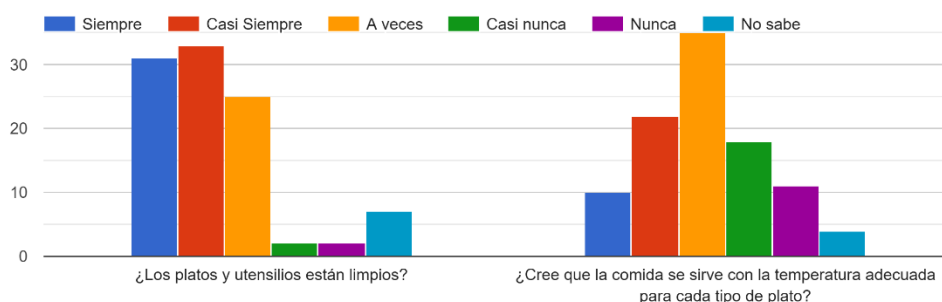


2.3. Opiniones sobre la calidad del servicio

En general, la mayoría de los encuestados considera que la calidad de la comida podría mejorar, señalando problemas en la variedad, cantidad y calidad de los alimentos. Aunque se valora positivamente la limpieza de los platos y utensilios, todavía existe margen de mejora en este aspecto.

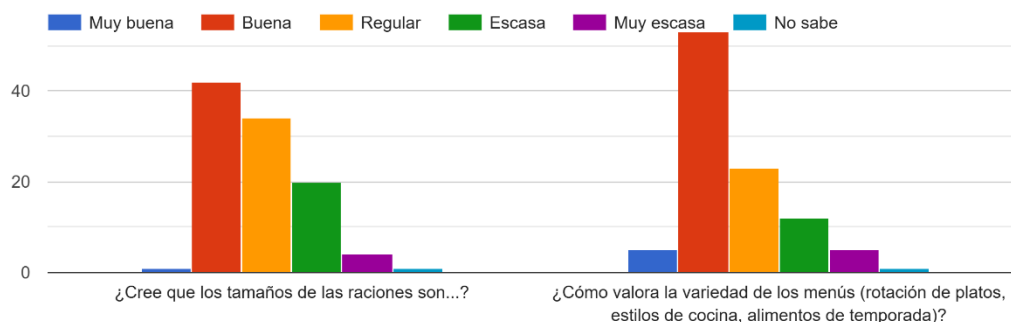
- Higiene y presentación del servicio:**

- **Limpieza de platos y utensilios:** 64% opina que siempre o casi siempre están limpios.
- **Temperatura adecuada de la comida:** 32% cree que siempre o casi siempre se sirve con la temperatura adecuada.



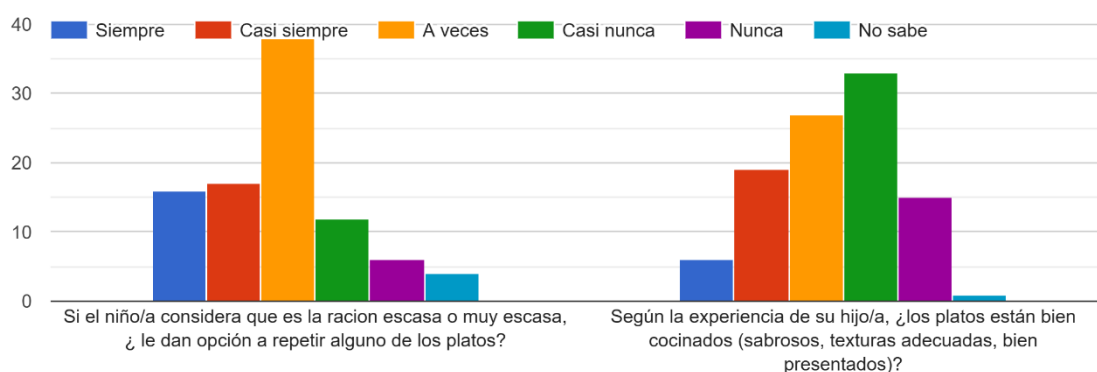
- Alimentación y calidad de los menús:**

- **Variedad de los menús:** 53% la valora como buena o muy buena.
- **Tamaños de las raciones:** 42% piensa que son adecuados.



En el caso de que la respuesta sea regular, mala o muy mala ¿cuál es el principal motivo? 79 respuestas

Los principales problemas señalados son el mal sabor de la comida, que suele ser sosa, salada o insípida, con salsas desagradables y pescado de mala calidad. La temperatura es inadecuada, casi siempre fría o, en algunos casos, demasiado caliente, afectando la textura de los platos, que pueden estar aguados, secos o poco apetecibles. La fruta con frecuencia está pasada o en mal estado, y los postres no siempre se respetan según el menú. Las raciones a veces son escasas y algunos niños son obligados a terminar la comida. La elaboración es deficiente, con platos envasados, recalentados y poco variados, lo que se percibe en la calidad y presentación. Los menús especiales para alergias o necesidades específicas no siempre son adecuados, con sustituciones poco acertadas. Estas quejas son recurrentes y afectan a muchos alumnos, especialmente en ciertos platos como pescado, legumbres y purés.



En alguna ocasión, ¿ha ocurrido que no hubo suficiente comida disponible según el menú establecido y se les ofreció una alternativa ?" Desarrolle respuesta y comente con que asiduidad ha sucedido. 63 respuestas

Varios participantes afirman que, en su caso, siempre ha habido suficiente comida para todos los niños, indicando que el menú establecido se ha servido sin incidencias. Algunos de estos comentarios son:

"Siempre ha sido el menú establecido."

"Siempre llega el menú establecido para todos los comensales."

"No nos ha sucedido nunca."

Sin embargo, la afirmación de que el menú se ha servido correctamente en todos los casos no es unánime, ya que una parte de los encuestados menciona problemas relacionados con la falta de comida en ciertos momentos.

Algunas familias han manifestado que en determinadas ocasiones no ha habido suficiente cantidad de ciertos alimentos, se señala que este problema se produce con más frecuencia en los últimos turnos de comida, lo que sugiere una posible falta de previsión en la distribución de los alimentos:

“El niño indica que a su grupo no le ha faltado, pero alumnos más mayores, que comen en el último turno, sí.”

“No pueden repetir porque, si no, los niños que entran después no comen o comen precocinado. Hasta donde yo sé, se produce casi todos los días desde hace un par de meses.”

Cuando no ha habido suficientes raciones de algún plato, los encuestados mencionan que en algunos casos se ha ofrecido una alternativa, aunque esta no siempre guarda relación con el menú previsto:

“Si, pero la alternativa no tenía nada que ver con el plato principal.”

“En alguna ocasión han quedado escasos con los menús y se ponen a abrir tortillas precocinadas.”

“Si, en bastantes ocasiones, últimamente con más frecuencia. Ofrecen tortilla precocinada o arroz.”

“Cuando no tiene opción de repetir (él dice que siempre pide repetir ya que tiene hambre), le ofrecen tortilla o pan.”

En el caso de los niños con necesidades alimentarias especiales, como la celiaquía, algunos padres han indicado que no se les ha proporcionado una alternativa adecuada cuando no ha habido suficientes raciones de su comida específica:

“Si alguna vez, y mi otro hijo que es celíaco jamás puede repetir.”

“Para los celíacos no hay alternativa ninguna.”

La mayoría de las personas que han experimentado este problema indican que ocurre ocasionalmente, aunque hay quienes señalan que en los últimos meses la escasez de ciertos alimentos ha sido más frecuente:

“Hace un mes nos quejamos porque no les daban suficiente y no había para repetir. Se nos informó por parte del encargado que eso no era cierto, pero, casualmente, desde ese día, me dice Nicolás que les dan raciones más grandes y les dejan repetir siempre del primero y del segundo.”

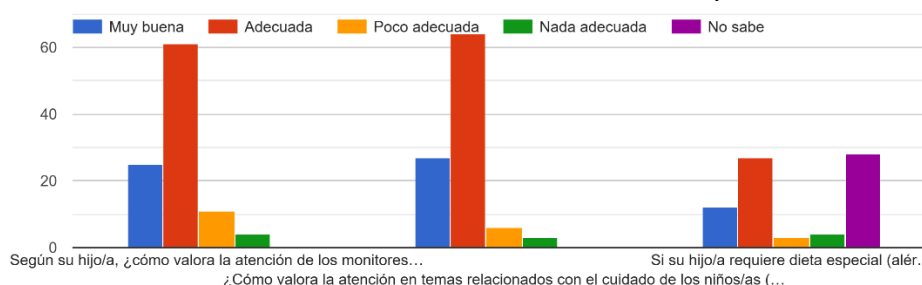
“En alguna ocasión, si no llega, se abren tortillas precocinadas. Una o dos veces al mes.”

“Si, últimamente con más frecuencia, ofrecen tortilla precocinada o arroz.”

- **Atención en el comedor:**

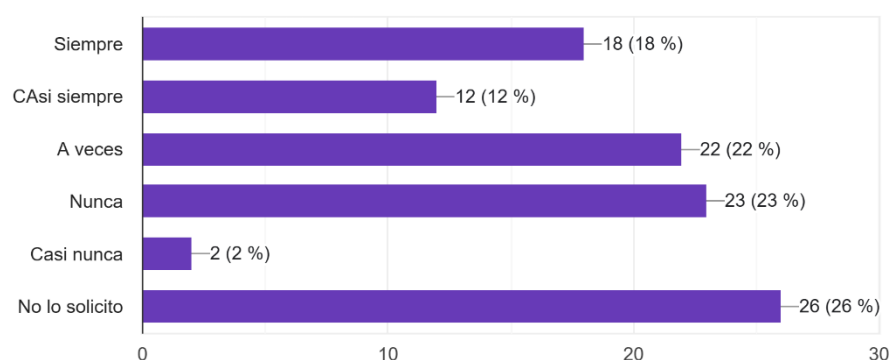
Monitores en temas de comida: 86% la valora como adecuada o muy buena.

Cuidado de los niños: 91% la considera adecuada o muy buena.



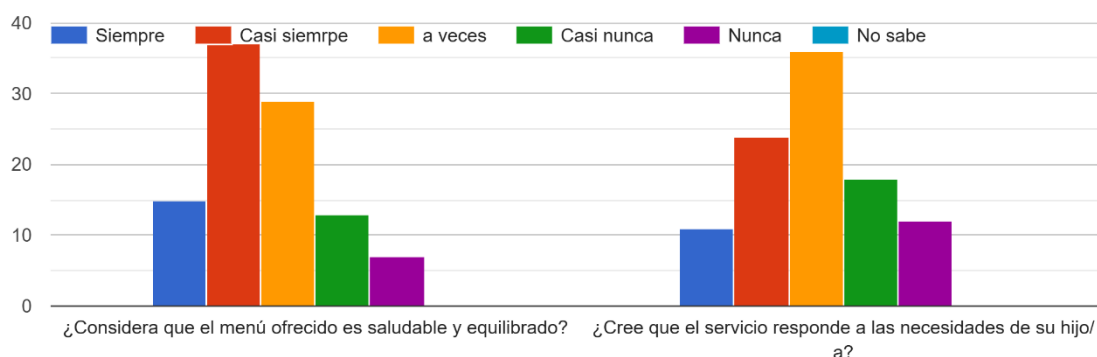
¿Recibe información de los monitores sobre cómo han comido sus hijos/as?

100 respuestas



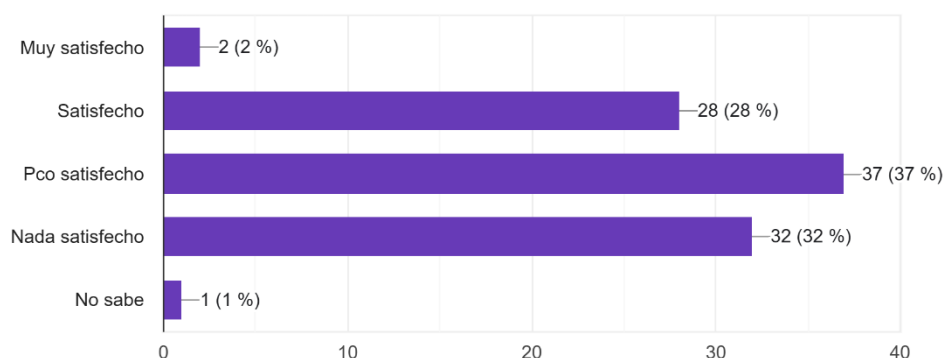
2.4. Valoración general del comedor

La mayoría de los encuestados ha manifestado sentirse "poco satisfecho" con el servicio actual del comedor escolar. Entre las principales sugerencias de mejora destacan la necesidad de ofrecer una mayor calidad y variedad en la alimentación, la implementación de una cocina in situ que permita una preparación más fresca y personalizada de los alimentos, así como lograr una mejor relación calidad-precio del servicio.



En líneas generales, ¿cómo valora el servicio de comedor escolar?

100 respuestas



¿Qué aspectos del servicio de comedor le gustaría que mejoraran? 88 respuestas

El reclamo más frecuente de los usuarios es la calidad de la comida, señalando la necesidad de utilizar ingredientes de mejor calidad y mejorar los procesos de elaboración. Existe un rechazo hacia el uso de alimentos precocinados, congelados o de

línea fría, prefiriendo productos frescos y de proximidad. En cuanto a la temperatura de los platos, se menciona que la comida con frecuencia llega fría, y se demanda que siempre se sirva caliente. Respecto al sabor y presentación, se sugiere evitar preparaciones poco elaboradas, aguadas o con salsas excesivas, y mejorar la preparación de las legumbres y el pescado.

En términos de variedad y equilibrio del menú, se considera necesaria una mayor rotación de platos, opciones más variadas, y un equilibrio nutricional que evite el exceso de hidratos en los dos platos. Además, se requiere incluir más opciones para niños con dietas especiales, como celíacos o alérgicos, asegurando que los menús sean saludables y reflejen la dieta mediterránea.

También se destaca la necesidad de garantizar que las raciones sean suficientes, permitiendo a los niños repetir de los platos que más les gustan sin imponer el consumo del primero, y evitando que salgan con hambre. En cuanto a supervisión y transparencia, se solicita la posibilidad de que los padres puedan observar o comprobar el servicio y recibir información más clara sobre lo que realmente se sirve, más allá de lo indicado en el menú en papel.

Finalmente, en cuanto a la organización y logística, se enfatiza la importancia de evitar que el catering llegue con días de antelación, y se expresa una preferencia por la implementación de una cocina in situ o por un catering local, en lugar de uno externo a la comunidad.

2.5. Conocimiento y participación en el sistema de quejas

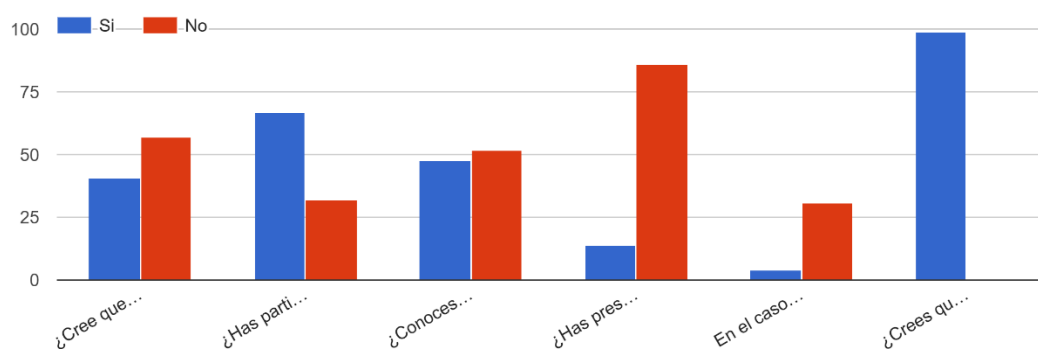
Respecto a esto se plantearon las siguientes preguntas:

¿Cree que el coste del comedor es proporcional a la calidad del servicio recibido?

¿Has participado en la encuesta de la JCYL?

¿Conoces el procedimiento para presentar alguna queja o duda al servicio del comedor si hay algún problema? ¿Has presentado alguna vez alguna queja?

¿Crees que la cocina en el centro mejoraría la calidad del servicio?

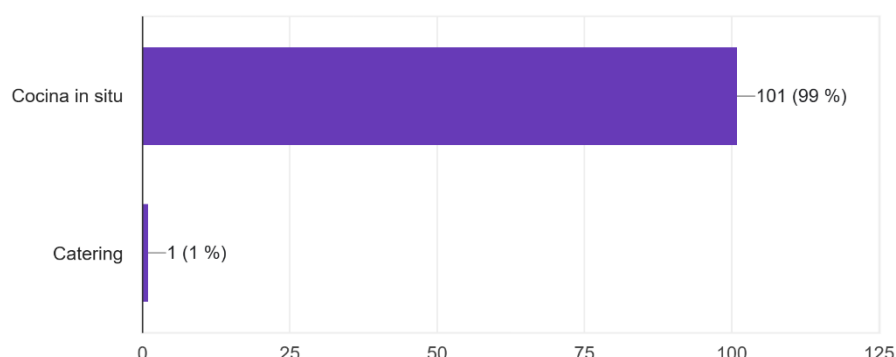


Una parte significativa de los encuestados desconoce los procedimientos para presentar quejas o sugerencias.

De los que han presentado quejas, pocos han recibido respuesta.

Si fuera posible servicio de cocina in situ, preferirías

102 respuestas



3. Conclusiones y propuestas de mejora

La evaluación del servicio de comedor refleja una preocupación e insatisfacción generalizada entre los usuarios, especialmente en relación con la calidad y el sabor de los alimentos, destacando de forma particular los pescados y las verduras. Este descontento se extiende también a la calidad global del servicio ofrecido.

Entre las mejoras más solicitadas, sobresale la implementación de una cocina in situ en el centro, lo que podría asegurar una preparación más fresca y personalizada de los alimentos. Asimismo, resulta fundamental mejorar la comunicación sobre los procedimientos para presentar quejas, garantizando una respuesta efectiva y oportuna. La revisión de la relación calidad-precio del servicio es otra recomendación clave, además de explorar alternativas que contribuyan a mejorar la experiencia de los alumnos en el comedor. Es destacable que la mayoría de los encuestados se muestra dispuesta a volver a utilizar el servicio si se introducen mejoras en la calidad y preparación de los alimentos.

Aunque el uso habitual del comedor tiene una alta frecuencia, un porcentaje relevante de usuarios ha abandonado el servicio debido a cuestiones relacionadas con la calidad de la comida. Se subraya también la necesidad de una mejor gestión de las raciones, permitiendo ofrecer segundas porciones cuando sea necesario y asegurando que ningún alumno salga con hambre.

Existen preocupaciones relacionadas con la higiene y la temperatura de los platos, aspectos que deben ser priorizados. No obstante, el trabajo y la atención de los monitores son ampliamente valorados, lo que representa un punto fuerte del servicio.

Por último, dado que algunos participantes han reportado un incremento en la frecuencia de incidentes relacionados con la distribución de las raciones en los últimos meses, sería recomendable realizar un seguimiento más detallado de la planificación y logística del servicio para garantizar que todos los alumnos reciban la cantidad de comida adecuada, según lo establecido en el menú.

4. Lectura situación actual y propuestas estratégicas de actuación

Los resultados del análisis reflejan una **insatisfacción generalizada con la calidad de la comida** y a ello se suman preocupaciones sobre la higiene y la temperatura de los platos, a pesar de que aspectos como la limpieza de utensilios cuentan con una valoración positiva.

Además, se detecta una **demandada creciente por adaptaciones dietéticas específicas**, incluyendo opciones más apropiadas para niños con alergias o intolerancias alimentarias. Las familias también destacan la necesidad de una comunicación más efectiva sobre los procedimientos de quejas, garantizando una **respuesta ágil y eficiente** a sus inquietudes.

Por otro lado, la mayoría de los encuestados está dispuesta a **volver al servicio de comedor si se mejorara la calidad y la preparación de los alimentos**, y se resalta la importancia de gestionar adecuadamente las raciones, permitiendo incluso ofrecer segundas porciones cuando sea necesario. Ante el incremento reciente de incidencias relacionadas con la distribución de los alimentos, resulta recomendable realizar un seguimiento exhaustivo de la planificación y logística del servicio.

La situación actual del servicio de comedor escolar presenta varias áreas de mejora clave, las cuales ofrecen una base estratégica para orientar las acciones que implicarán a las familias, el consejo escolar, el proveedor del servicio de catering y la Junta de Castilla y León (JCYL).

Para los padres:

- Compartir los resultados de este análisis y recoger sugerencias adicionales.
- campaña informativa de cómo proceder si hay alguna incidencia: cómo ponerse en contacto con el AMPA y donde y como presentar la queja
- Generar conciencia entre las familias sobre la importancia de expresar sus opiniones a través de encuestas, formularios de quejas o reuniones. La

implicación activa de más familias dará mayor respaldo a las solicitudes dirigidas a las autoridades educativas.

- Potenciar la participación activa con el grupo de trabajo del AMPA sobre el servicio de comedor para realizar un seguimiento continuo de las mejoras del servicio.
- Mantener como estamos haciendo un canal de comunicación abierto y regular con el colegio para expresar y trasladar inquietudes y sugerencias específicas sobre el servicio de comedor a través del AMPA.
- **Propuesta de recogida de firmas:** Si se considera necesario, promover una recogida de firmas como forma de evidenciar el consenso y apoyo entre las familias para solicitar mejoras.

Para el Consejo Escolar:

- **Exposición formal del informe:** Presentar los resultados detallados del cuestionario en la próxima reunión del consejo escolar, subrayando la insatisfacción de las familias respecto a la calidad de la comida, las raciones y la temperatura de los platos.
- **Solicitar apoyo institucional:** Proponer que el centro, con el respaldo del consejo escolar, formule una solicitud oficial a la Inspección Educativa o a la JCYL para que se revise el servicio actual y se evalúe la implementación de mejoras.
- **Recogida de propuestas:** Abrir un espacio para que el consejo escolar valore las posibles soluciones y acciones a implementar, como la viabilidad de una cocina in situ o medidas para exigir mayor calidad al proveedor actual.

Para la Junta de Castilla y León (JCYL):

- Elevar este informe a la administración educativa como evidencia de las preocupaciones familiares.
- Solicitar a la Jcyl como asociación que representa a los padres, ser informados del resultado de sus encuestas y de las quejas presentadas en el curso actual (o en los últimos años) y si no lo hacen solicitarlo a través del portal de transparencia
- Revisión del contrato y supervisión: Solicitar a la JCYL que revise el sistema de contratación y supervisión de los comedores escolares para asegurar que cumplan con los estándares de calidad requeridos.
- Auditorías periódicas: Requerir que se realicen auditorías regulares de higiene, calidad de los alimentos y logística del servicio.
- Estudio de viabilidad: Proponer un estudio técnico y económico sobre la posibilidad de instalar una cocina in situ en el centro, adaptada a las instalaciones actuales

- Regulación y normativa: Plantear mejoras en las normativas que regulan la calidad alimentaria en los comedores escolares, así como la atención a quejas de las familias.
- Programas educativos: Solicitar el desarrollo de programas de concienciación sobre alimentación saludable, dirigidos tanto a los estudiantes como al personal del comedor.