



Vélez-Málaga, 14 de enero de 2019

REUNIÓN CATERING MEDITERRÁNEA

A la reunión acuden las siguientes personas:

- Equipo Directivo: Lourdes y Francis.
- Ampa: Priscila, Roberto y Antonio.
- Catering Mediterránea: María y Juan Carlos.

1. Comida:

Se exponen las críticas de algunas familias sobre la calidad de algunos platos servidos en el menú y las quejas de que llegaban a casa sin comer o comiendo muy poco.

Las explicaciones que nos indican son las siguientes:

- Diariamente, se controlan los platos que se sirven para ver la aceptación de los mismos. Esta información la transmite el coordinador (Juan Carlos) a la coordinadora provincial (María), que a su vez informa a la nutricionista. Cuando se observa que ciertos platos son rechazados de forma global en los diferentes comedores que gestionan (por ejemplo, la sopa de bacalao con verduras o la pasta con aceite y orégano), la nutricionista los cambia por otros, envía la propuesta de nuevo menú a la Junta de Andalucía y ésta aprueba o no los cambios. En este proceso, transcurre un tiempo, por lo que la retirada de estos platos no se puede realizar de forma inmediata.
- Juan Carlos informa que se guarda una muestra de cada plato que se sirve diariamente para su posterior control sanitario. Estas muestras las tienen que conservar durante una semana. Además, tienen inspecciones de sanidad de forma rutinaria y todas ellas se han saldado con informe favorable. El control sanitario que se sigue es muy estricto.
- Pescado: se ha cambiado el pescado que se sirve en los menús, observando una mayor aceptación en su consumo.
- Fruta: nos informa la empresa que han cambiado de proveedor de fruta para mejorar la calidad de la misma. Juan Carlos nos informa que él personalmente controla la fruta que se sirve diariamente, descartando toda aquella que presenta algún golpe o no está en buen estado.
- Aclaraciones que nos realizan los representantes del Catering Mediterránea:
 - Por normativa de la inspección de Sanidad, no se permite repetir plato. De todas formas, aquellos niños/as que se comen el primero y el segundo y se quedan con hambre, normalmente les dan un poco más de comida.
 - Se puede repetir el postre cuando éste es fruta. El yogurt no se puede repetir.
 - Se sirven 2 vasos de agua y 1 bollito de pan por servicio.
 - No se puede añadir nada a la comida que viene ya preparada. Las cantidades de sal y aceite están controladas y no se pueden modificar.
 - Las monitoras que controlan los grupos insisten a los niños/as para que se terminen los platos, pero en ningún caso los obligan. A la entrega de éstos, se informa a las familias de como han comido.



2. Monitoras:

Después de las quejas respecto de una de ellas, la empresa tuvo una reunión con ésta, se cambió de grupo y, hasta la fecha, no ha habido más quejas.

Por ello, se informa a Catering Mediterránea que las medidas internas que adoptaran han sido eficaces y se agradece la solución de los problemas que se habían generado.

3. Pago del servicio:

Catering Mediterránea informa que el cambio en la forma de pago (cargo de abono del servicio a principios de mes) se debe a que es un requerimiento realizado por la Junta de Andalucía, ya que se encuentra reflejado en el Pliego de Condiciones del concurso que ellos ganaron para el servicio de catering de centros escolares públicos. De hecho, nos informan que ellos han retrasado esta medida todo lo que han podido (otras empresas que gestionan estos servicios en otras provincias lo hacen así desde el principio) pero la Junta les ha obligado a hacerlo ya en este curso.

Además, indican que en la carta enviada a los padres a principios de curso, se reflejaba que esa iba a ser la forma de cobro para este curso.

4. Comunicación con Catering Mediterránea:

Se pone en conocimiento de Catering Mediterránea la dificultad que tienen las familias para comunicar las bajas antes del servicio de comedor en el horario que hay para tal efecto (hasta las 10:00 del día que no se va a hacer uso del servicio de comedor) por teléfono: la línea está permanentemente comunicando.

María nos explica que es verdad y que es una queja general de la mayoría de familias no sólo de nuestro centro, sino del de otros que también gestionan. El problema es la falta de personal para atender el volumen de llamadas que reciben entre las 9:00 y las 10:00 de todos los días. Nos informa que, tal y como aparece en la carta que se envió a los padres a principios de curso, hay otra forma de comunicar las bajas del servicio: vía mail.

Basta con enviar mail (administración.andalucia@mediterranea-group.com) indicando el nombre del alumno/a, centro, curso y día que falta al servicio de comedor. Este mail, enviándolo antes de las 10:00 del día que no acuda al comedor, es suficiente. Se puede enviar a cualquier hora, siempre y cuando sea antes de las 10:00 del día que va a faltar.

Los representantes del ampa le proponen a María que toda la información que se transmita a las familias sea también remitida al ampa vía mail. De este modo, se va a generar una pestaña nueva en la web relativa al servicio de comedor en la que se va a colgar toda la información que nos remita la empresa. Vamos a empezar colgando la carta que se entregó a principios de curso en la que se



explica el funcionamiento general durante el año 2018-19 y también los menús mensuales, empezando por el del mes de enero 2019.

Informar a todas las familias del Centro que cualquier incidencia que se tenga relacionada con el servicio de comedor, podemos ayudar desde el Ampa a resolverla. Sólo hay que comunicarla (bien a través del correo electrónico, bien los días que estamos atendiendo a las familias en el despacho, bien a través de los delegados ampa o bien directamente hablando con algún representante de ampa) y nos pondremos en contacto directamente con María para intentar buscar una solución lo antes posible.