

Comedores Universitarios

Grado de consecución de los objetivos fijados

Los objetivos fijados para el curso académico del curso 2008/2009 son los siguientes:

- Ampliación del Servicio de comidas para llevar
- Mejora de la página Web
- Cambio de la ubicación del Comedor de Ysabel la Católica
- Mejora de la comunicación interna

Ampliación del Servicio de comidas para llevar

Sobre el primero de los objetivos y una vez observadas las necesidades que pudieran surgir en la implantación del mismo, tales como el acondicionamiento de locales, compra de maquinaria (básicamente termoselladoras y equipos de refrigeración) y adquisición de una furgoneta isotérmica para el traslado de las barquetas con los distintos menús, al comedor de Aynadamar y Fuentenueva, se procede a su ejecución con fecha 6 de octubre de 2008.

En lo que respecta a personal, se ha creado un nuevo turno de trabajo, con una ampliación significativa de plantilla con nueve miembros nuevos, estando abierta la posibilidad, si el volumen de trabajo así lo requiriese, de un mayor aumento de la misma.

Asimismo se ha incorporado a la oferta de menús, comida ovo-lactovegetariana, que viene a cubrir las necesidades de una parte de la comunidad universitaria.

Una vez realizada esta ampliación, que al mismo tiempo supone la creación de un nuevo servicio, se han detectado algunas disfunciones en el mismo, todas ellas referentes al apartado de pedidos de la página Web, cuya intento de mejora se explica en el siguiente objetivo.

Mejora de la página Web

Se observó la necesidad de cambiar el formato de la página del Servicio, con objeto de actualizar la misma a las nuevas necesidades que se iban a presentar. Por un lado que sirviera para cumplimentar los pedidos de *comida para llevar* y un cambio de formato para que la información de la misma fuera más amplia y útil. De esta forma se contactó con una empresa de diseño de páginas Web, una vez establecidos los criterios para la confección de la misma.

En relación a la problemática en el funcionamiento de dicha página, la cual se intenta subsanar ya que afecta, asimismo, al primero de los objetivos fijados para la mejora del Servicio. Dentro del periodo para la consecución de este objetivo, se ha visto necesario lo siguiente:

- Controlar el número de visitas por medio de un contador
- Emisión de justificante de pedido en el momento de la realización de la solicitud por el usuario.
- Mejor prestación del servidor de la página, en especial los fines de semana
- El menú semanal de *comidas para llevar* pueda ser visualizado.
- Inclusión de las recetas de todos los platos que se sirven en el SCU, así como fotografías de los mismos.

Cambio de ubicación del comedor de Ysabel la Católica

Una vez realizado el acondicionamiento pertinente en la planta baja del Colegio Mayor, lo cual ha conllevado una serie de obras en la misma, se ha procedido a instalar la maquinaria correspondiente. La adquisición de la misma se ha realizado por los medios oficiales de concurso público.

La realización del traslado definitivo está prevista para los meses de julio y agosto, al tiempo que se trasladará parte de la maquinaria del antiguo comedor al nuevo.

Mejora de la comunicación interna

Independientemente de la toma de contacto y de la información que se ha realizado siempre para procurar una buena comunicación y funcionamiento entre todo el personal del Servicio, desde la implantación del Sistema de Calidad, se ha profundizado en este tema y se han creado distintos grupos de trabajo, fruto del nuevo sistema de gestión.

Retroalimentación de información con el usuario

Aparte del contacto constante con el usuario por medio de los trabajadores que prestan el servicio, el SCU extrae información por medio de encuestas de satisfacción y sugerencias/quejas del usuario.

Conclusiones sobre las encuestas de satisfacción del usuario

Como conclusión a la vista de los resultados de la encuesta del 2009 se puede entender lo siguiente:

- Existe una buena **calificación general del SCU** como puede verse en los resultados obtenidos en la pregunta número 13, en la que un 92,37% de los usuarios califica de buena o muy buena la prestación del servicio de los Comedores Universitarios.
- Asimismo se observa que en la pregunta número 12 el 46,59% de los usuarios declara no haber visto mejoras en el servicio, a pesar de haber iniciado en este año el servicio de comidas para llevar que da opción a elegir tres menús más. Esto puede ser debido a que actualmente el porcentaje de usuarios que utiliza este servicio es bajo. El resto de las preguntas, aun siendo la encuesta general de la Universidad, creemos que el porcentaje de las respuestas es alto a favor del SCU.

Quejas/reclamaciones de usuarios

Hasta el momento de la realización de esta Revisión por la Dirección se han recibido 53 quejas/sugerencias en el formato establecido por el SCU y 6 reclamaciones oficiales por parte de los usuarios.

Aquellas que contenían dirección de correo electrónico del usuario, han sido respondidas, excepto las oficiales, que se han respondido todas en un plazo inferior a 10 días. Estas quejas/reclamaciones nos han sido de gran utilidad para conocer opiniones concretas del usuario sobre el funcionamiento del Servicio y se han planteado mejoras relacionadas con ellas, no obstante algunas no ha sido posible aplicarlas por las características actuales del mismo; como es el caso de las quejas relacionadas con la organización de las colas que, actualmente, no se pueden modificar con el personal disponible, así como con la falta de instalaciones.

Seguimiento a proveedores

La mayoría de los proveedores han sido evaluados positivamente, excepto en un caso que se ha estimado necesaria su deshomologación, siendo éste el caso de una empresa de productos lácteos.

Desempeño de los procesos

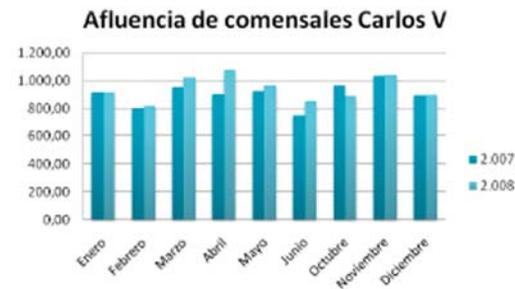
Planificación de los menús

En la planificación realizada semanalmente para los menús del Servicio de Comedores Universitarios, se tiene en cuenta primordialmente la variedad de la comida que se oferta.

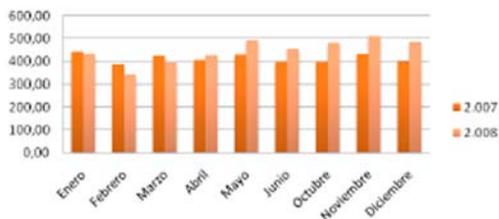
De esta forma se puede apreciar la cantidad de menús que ha ofertado el Servicio, en los que resalta el gran número de alimentos preparados, de manera que con las transformaciones que tienen lugar a partir de productos básicos, superan la cantidad de 450 platos diferentes. Dentro de esta planificación, se tienen en cuenta las preferencias de los usuarios, de manera que existen menús que se confeccionan de manera más asidua, sobre todo los distintos tipos de arroces y pastas.

Afluencia de comensales

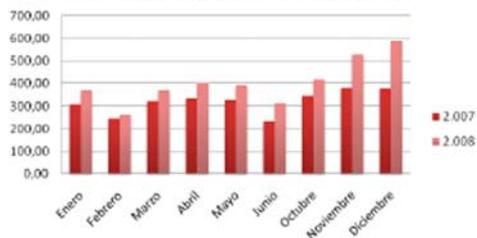
En las siguientes gráficas se puede observar la evolución de la afluencia de comensales por cada comedor, mediante la comparación de cada mes con el mismo mes del año anterior. Se han estudiado los años 2007 y 2008:



Afluencia comensales Ysabel la Católica

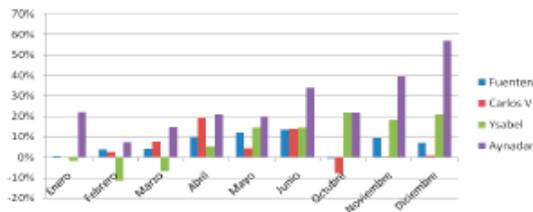


Afluencia comensales Aynadamar



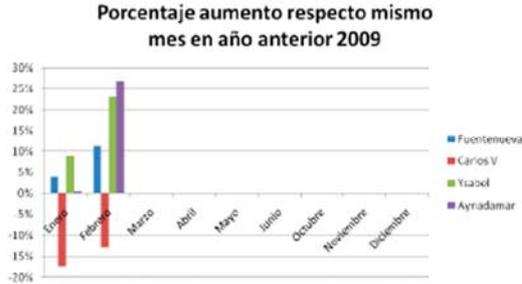
Como se puede observar, se ha producido un aumento en la afluencia mensual de comensales en cada comedor respecto al año anterior en ese mismo mes. Para una mejor comprobación de este hecho, se presentan los datos como porcentaje de aumento respecto al año anterior:

Porcentaje aumento respecto mismo mes en año anterior 2008



Excepto en casos muy puntuales, se produjo un aumento de entre un 2 y un 50% a lo largo de todo el año 2008 respecto del año 2007.

Se han extraído datos asimismo en los primeros meses de 2009, en los que también se observa un aumento en la afluencia de comensales con respecto al año anterior:

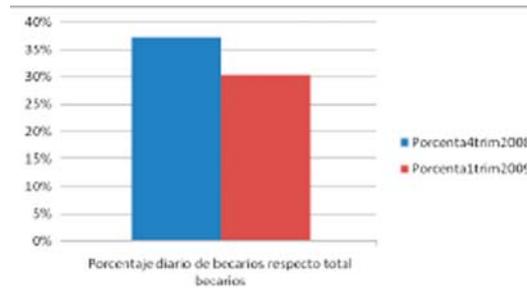


El descenso registrado en el Comedor de Carlos V se debe a que en el año 2008 se contabilizaban las comidas para llevar en el total de comidas entregadas. Actualmente esas comidas se realizan en un nuevo turno de trabajo y no se contabilizan en la afluencia general al Comedor.

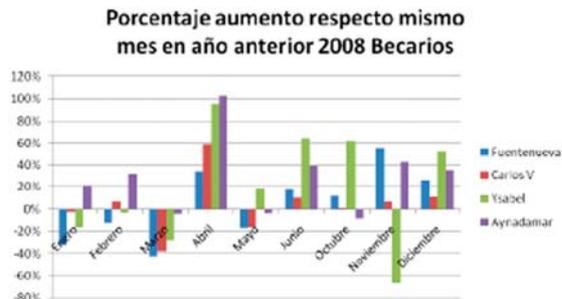
Becas propias de comedores

Sobre los estudiantes que disfrutan de beca propia de comedor y que hacen uso de la misma, se deduce lo siguiente: sólo un 30% de los mismos acude diariamente a los distintos comedores. Éste es un porcentaje bajo, teniendo en cuenta que disfrutan de una beca que les permite comer a diario gratuitamente.

En la siguiente gráfica se puede ver una comparativa entre el último trimestre de 2008 y el primero de 2009:

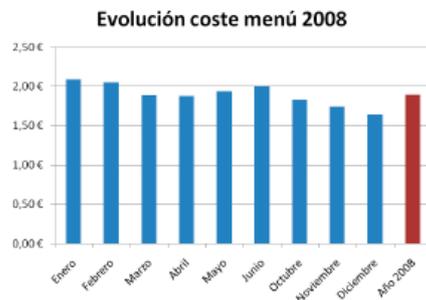


También se puede estudiar el porcentaje de aumento de afluencia de becarios con respecto al año anterior:



Gestión económica y administrativa

Respecto a la evolución en el coste de elaboración de los menús, teniendo en cuenta el coste de las materias primas, se observa que se ha mantenido en un valor cercano a 2€ durante el año 2008:



Del año 2009, sólo se tienen datos de enero, en el cual se ha obtenido un precio medio de 1,96€. Para el cálculo de este indicador, se ha escogido como media el coste del menú en uno de los comedores que forman el Servicio de Comedores Universitarios. En adelante se extraerá este dato de cada uno de los Comedores por separado.

Tiempo de tramitación de facturas

Se ha tardado como promedio 47,62 días en tramitar la factura.

Para este año, el objetivo es disminuir el tiempo de tramitación de facturas hasta los 15 días desde la fecha de recepción.

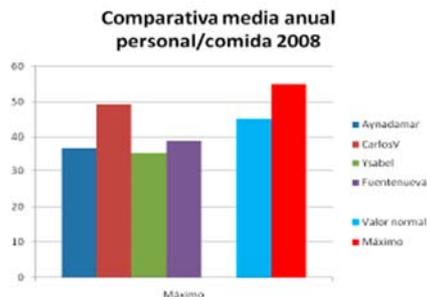
Presupuesto del Servicio de Comedores Universitarios

Se ha realizado la comparación entre el presupuesto general del Servicio de Comedores Universitarios de los últimos 3 años. En general se ha observado un aumento medio en el presupuesto del 14,46% respecto al año anterior, excepto en el año 2006-2007, en que el aumento fue del 1%.

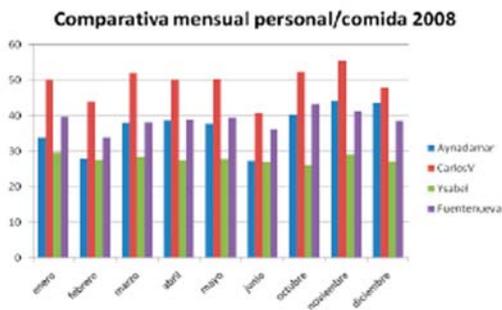


Confección del menú

En la confección del menú se ha comparado el número de platos realizados total con el número de personas que trabajan en cada comedor. En la siguiente gráfica se observa una comparativa por comedor del número de comidas por trabajador en el año 2008:



Se observa que en el año 2008 el comedor de Carlos V presenta una mayor carga de trabajo por trabajador, ya que el número de comidas se acerca a las 50 diarias. El resto de comedores se mantienen alrededor de 40 comidas por trabajador. No obstante ninguno supera el valor máximo establecido para este indicador, de 55 comidas por trabajador al día. En la siguiente gráfica se observa la evolución mensual de este indicador:



Comidas para llevar

Del estudio de la evolución de comidas para llevar desde el comienzo del servicio en 2008, se comprueba que representan un 17% del total de las comidas que confecciona el SCU.

En las comidas para llevar se está registrando una incidencia común que es la no recogida por parte de algunos usuarios que las han encargado.



Como se puede observar esta incidencia se mantiene en un 5% aproximadamente del total de comidas encargadas. Con la modificación de la página Web se espera disminuir este porcentaje, para así disminuir el desperdicio de comida que representa esta incidencia.

Office

Para valorar la carga de trabajo en Office, se ha calculado la media de personas que comen diariamente, por el número medio de cubiertos y menaje, dividido entre el número de trabajadores destinados en el Office de cada comedor.

Comedor año	indicador
Fuentenueva 2007	827
Carlos V 2007	1016
Ysabel 2007	617
Aynadamar 2007	718
Fuentenueva 2008	880
Carlos V 2008	941
Ysabel 2008	1002
Aynadamar 2008	914
Promedio	864
Límites	950-1000

Se observa que la carga de trabajo se ha mantenido dentro de los límites o por debajo, excepto en ciertos casos, debido a un aumento en la afluencia de comensales.

Otros indicadores

El resto de indicadores han sido revisados y se pueden ver en el listado de Indicadores definitivos de 2008.

Resultados de la formación del personal

Desde la implantación del Sistema, el personal no ha recibido ningún tipo de actividad formativa. No obstante, se ha establecido un calendario de formación a estos efectos. Ésta, será evaluada en próximas revisiones por la Dirección del SCU.

Cambios que podrían afectar al Sistema

La puesta en marcha de la globalidad del Sistema de Gestión de Calidad y por la dinámica del trabajo que se desarrolla en el Servicio, supone una serie de innovaciones que se pueden resumir en:

- Burocratización de la actividad diaria.
- Falta de infraestructura en los distintos centros por la masificación de usuarios
- Escasez de personal, sobre todo en días puntuales

Recomendaciones para la mejora

Entre las ideas recibidas hasta el momento de la realización de esta memoria, se resaltan las siguientes:

Recomendaciones de la auditoría interna

- Sería recomendable colgar la política en la página WEB.
- Sería adecuado planificar la periodicidad del seguimiento de los objetivos e indicadores.
- Se podría mejorar el registro del plan de formación completándolo con la fecha real de la formación, entidad que imparte la formación, etc.
- Se podría realizar formación específica de los riesgos laborales de los puestos de responsables de cocina, técnico especialista de hostelería y técnico auxiliar de hostelería.
- Sería recomendable describir en qué consisten los mantenimientos de Navidad, Semana Santa, etc. que aparecen en el plan de mantenimiento de los Planes Generales de Higiene.
- Sería recomendable que todas las peticiones se realizaran documentalmente.
- Se recomienda instalar rejillas y filtros en los desagües y rejillas para evitar la contaminación del agua por residuos sólidos.
- Se debería de mantener en mejor estado las instalaciones destinadas al almacenamiento de productos en el centro.
- Sería recomendable el establecimiento de un stock mínimo y máximo en todos los almacenes de los centros.

Recomendaciones de trabajadores

El SCU ha creado una serie de equipos de mejora formados por los trabajadores de la Unidad. Hasta ahora han hecho dos propuestas de mejora plasmadas en sendos dossiers:

- Propuesta de unificación de los uniformes del Servicio
- Propuesta de colocación de carteles informativos para concienciar a los usuarios sobre ciertas prácticas que permitan mejorar el tiempo de espera de las colas.

Recomendaciones de usuarios

Los usuarios del Servicio de Comedores Universitarios han dejado múltiples sugerencias, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Diseño de un cartel informativo que muestre una forma adecuada de colocar los platos en la bandeja para facilitar la limpieza de los mismos en el Office. Colocar éste en zonas estratégicas de los comedores para su visualización por los usuarios.
- Publicación del menú semanal para llevar en la página Web del Servicio.
- Crear consulta en la página Web para comprobar el pedido realizado en comidas para llevar
- Diversas recomendaciones sobre platos diferentes a servir
- Otras de diversa índole

Todas las recomendaciones han sido revisadas por la Dirección y respondidas en el plazo establecido. Se plantearán acciones de mejora basadas en las recomendaciones que se consideren factibles.

Decisiones/medidas adoptadas

Medidas adoptadas

- Cambios en la página Web:
 - Inserción de contador de visitas
 - Visualización del menú de la semana en comidas para llevar
- Formalización del contrato con la empresa SGS Española de Control, para la implantación del sistema APPCC, revisión de los PGH y petición de Registro Sanitario en comidas para llevar
- Necesidad de personal especializado en seguimiento y control de los PGH y APPCC.
- Comunicación al usuario a través de técnicas visuales informativas, sobre hábitos de comportamiento para agilizar la retirada de la comida
- Se han tomado diferentes medidas para resolver las incidencias detectadas a lo largo de los primeros meses del Sistema de Calidad

Decisiones

El funcionamiento normal del Servicio se ve alterado, gravemente, por una erie de incidencias que se apartan del ámbito de responsabilidad de esta Dirección, que son las siguientes:

- Falta imprevista y regulada por convenio colectivo de personal
- Entrega tardía y justificada de bajas y altas laborales
- Ausencia del trabajo de hasta 3 días sin presentar la ILT (Incapacidad Laboral Transitoria) Días de asuntos oficiales por fallecimiento de un familiar, intervención quirúrgica, hospitalización, o nacimiento hasta tercer grado de consanguinidad.
- Visitas médicas, tanto del interesado como sus hijos, exámenes y otras circunstancias

En momentos determinados puede darse una acumulación excesiva de ausencias en cualquier centro, afectando directamente al desarrollo del trabajo diario y a un sobreesfuerzo por parte del resto de los trabajadores, ya que en todos estos casos no existe documentación para solicitar la sustitución correspondiente.

Se decide trasladar a la Gerencia de esta Universidad esta circunstancia, con objeto de que resuelva la misma.

Herbario Universitario

Grupo de investigación

El Herbario de la Universidad de Granada como fuente de estudios taxonómicos, medioambientales y de biodiversidad. Director/ Investigador Principal: M^a Concepción Morales Torres. Código: RNM 288.

Proyectos de investigación

- Convenio de colaboración entre Empresa de Gestión Medioambiental S.A. (EGMASA) y la Universidad de Granada para la creación del Herbario Virtual de la Flora de Andalucía. Entidad que concede: Consejería de Medio Ambiente; Junta de Andalucía. Director/Investigador Principal: Carmen Quesada
- Convenio de colaboración entre Empresa de Gestión Medioambiental S.A. (EGMASA) y la Universidad de Granada para la realización conjunta de Estudios sobre flora andaluza. Entidad que concede: Consejería de Medio Ambiente; Junta de Andalucía. Director/Investigador Principal: Gabriel Blanca
- Les paysages de l'arbre hors forêt : Multi-valorisation dans le cadre d'un développement local durable en Europe du Sud. Evaluation comparée des paysages arborés et produits de qualité dans plusieurs territoires ruraux de projet). Entidad que concede: Ministère de l'Ecologie et du Développement Français, le laboratoire GEODE (UMR 5602 du CNRS)
- Proyecto de Excelencia "Conservación de flora endémica y amenazada de hábitats frágiles: las zonas áridas y altas montañas de Andalucía". Entidad que concede: Consejería de Medio Ambiente; Junta de Andalucía. Director/Investigador Principal: Julio Peñas de Giles
- Cubiertas vegetales en suelos de olivar, control de la erosión y contaminación, evolución de propiedades físicas, químicas y biológicas. Entidad que concede: Ministerio de Educación y Ciencia. Director/Investigador principal: Juan Castro Rodríguez.

Contratos de Investigación

Contrato por obras y servicios de Apoyo a la Investigación. Entidad que concede: Universidad de Granada, Vicerrectorado de Investigación. Director o Investigador Principal: Concepción Morales Torres.

Contrato por obras y servicios de Apoyo a la Investigación. Entidad que concede: Ministerio de Ciencia e Innovación. Programa de Acciones Complementarias. Director o Investigador Principal: Concepción Morales Torres.

Contrato laboral de un técnico de apoyo a la investigación con destino en el Herbario de la Universidad de Granada. Entidad que concede. Ministerio de Educación y Ciencia Director o Investigador Principal: Concepción Morales Torres.