



INFORME PARA LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO SERVICIOS EXTERNOS

CAFETERÍAS

1. Análisis de las gráficas de incidencias en el año 2010	2
2. Seguimiento realizado por la Subdirección de Mantenimiento.	4
3. Información de actuaciones y otra información.....	5
Anexo 1. Gráficas de las incidencias recibidas a través de la página web.	x

MARZO 2010



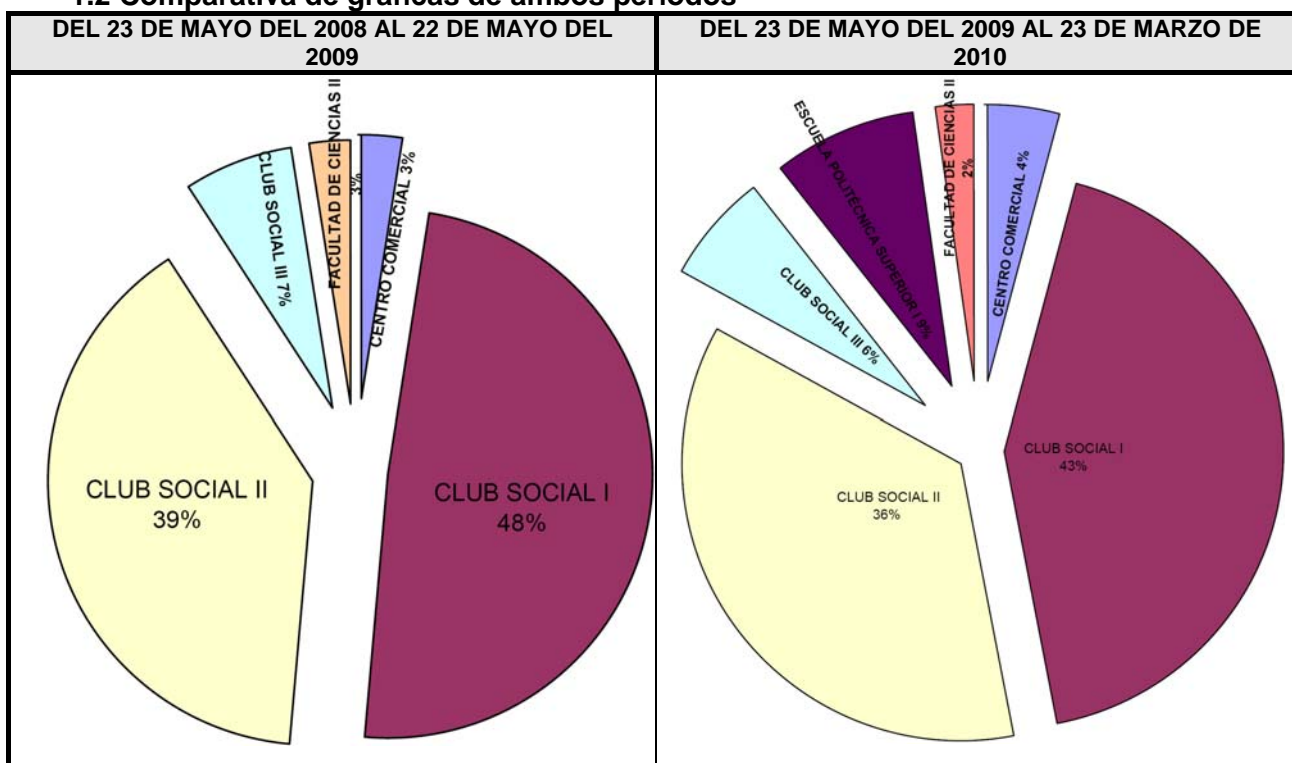
1. Análisis de las gráficas de incidencias recibidas entre el 23 de mayo del 2009 y el 23 de marzo del 2010.

1.1 Resumen general de incidencias por cafeterías.

CAFETERÍA	DEL 23 DE MAYO DEL 2008 AL 22 DE MAYO DE 2009		DEL 23 DE MAYO DEL 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010	
	INCIDENCIAS	%	INCIDENCIAS	%
CENTRO COMERCIAL	2	2'63 %	2	4'26 %
CLUB SOCIAL 1	37	48'68 %	20	42'55 %
CLUB SOCIAL 2	30	39'47 %	17	36'17 %
CLUB SOCIAL 3	5	6'58 %	3	6'38 %
POLITÉCNICA	0	0 %	4	8'51 %
CIENCIAS	2	2'63 %	1	2'13 %
TOTAL	76	100 %	47	100 %

Nota: La fecha de inicio del período actual (23/05/2009) parte de las gráficas del informe presentado en la última comisión.

1.2 Comparativa de gráficas de ambos períodos



En el período actual se produce una bajada del número de incidencias del 61'8 % respecto al período anterior. Es significativo que, aún reduciéndose considerablemente el número de incidencias (de 76 pasamos a 47), los porcentajes de incidencias por cafeterías son similares, centrándose casi todas las incidencias de ambos períodos en el Club Social 1 y Club Social 2.

La reducción del número de incidencias en el período actual posiblemente sea debida a que en el 1 de abril del 2009 se envía un correo institucional recordando el procedimiento para poner incidencias a través de la web, fruto del acuerdo de la anterior Comisión celebrada el 18 de febrero de 2009. Este correo originó, durante el mes de abril y la 1ª quincena de mayo de 2009 que se produjera un aumento considerable en el número de incidencias recibidas, tanto de cafeterías como del resto de servicios externos.



1.3 Resumen incidencias desglosadas por tipología, durante el período del 23 de mayo del 2009 al 23 de marzo del 2010.

EDIFICIO	INCIDENCIA	MAYO-MARZO2	PORCENTAJE
CENTRO COMERCIAL	Cafés	1	2,13%
	Otros	1	2,13%
	Total CENTRO COMERCIAL	2	4,26%
CLUB SOCIAL I	Cafés	1	2,13%
	Calidad menús	1	2,13%
	Limpieza en barra, comedor, salas, mesas, sillas, aseos.	14	29,79%
	Otros	2	4,26%
	Precio	1	2,13%
	Trato personal	1	2,13%
Total CLUB SOCIAL I	20	42,55%	
CLUB SOCIAL II	Agua, refrescos, zumos	1	2,13%
	Calidad bocadillos, repostería, etc.	3	6,38%
	Limpieza en barra, comedor, salas, mesas, sillas, aseos.	1	2,13%
	Otros	7	14,89%
	Precio	4	8,51%
	Trato personal	1	2,13%
Total CLUB SOCIAL II	17	36,17%	
CLUB SOCIAL III	Agua, refrescos, zumos	1	2,13%
	Cantidad menús	1	2,13%
	Precio	1	2,13%
Total CLUB SOCIAL III	3	6,38%	
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR I	Limpieza en barra, comedor, salas, mesas, sillas, aseos.	3	6,38%
	Otros	1	2,13%
	Total ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR I	4	8,51%
FACULTAD DE CIENCIAS II	Calidad menús	1	2,13%
	Total FACULTAD DE CIENCIAS II	1	2,13%
Total general		47	100,00%

Notas a tener en cuenta sobre esta gráfica:

Las 47 incidencias se refieren a un período de 10 meses, lo cual no es muy representativo (salen a 4'7 incidencias/mes).

De esta gráfica, destaca las 14 incidencias de limpieza en Club Social 1, y las 7 incidencias del apartado "otros" en Club Social 2.

Sobre las 14 incidencias de limpieza en Club Social 1, 6 están referidas a la falta de limpieza en las mesas, y 8 a problemas sobre desinsectación y desratización.

Respecto a las 7 incidencias del apartado de otros en el Club Social 2, tres están referidas a un hecho puntual ocurrido en el restaurante "Los Arrayanes", y las otras 4 se refieren a la falta de aire acondicionado en verano.

Todas las incidencias, tras su debida inspección para comprobación de los hechos, han quedado resueltas.



2. Seguimiento realizado por la Subdirección de Mantenimiento.

En **Club Social 1**, las deficiencias a destacar se centran en:

- Falta de **limpieza** del mobiliario, aseos y exteriores del local.
- En la **falta de personal** (lo que origina colas en el autoservicio y déficit en la limpieza)
- La **falta del adecuado reciclaje** de residuos generados.
- Algunos **productos sin precio** en autoservicio.

Destacar también la **reducción de microondas** que han realizado (de 5 han pasado a 1), sin que haya sido comunicado a la Universidad.

Se han recibido también varias incidencias del alumnado sobre este tema. Recordemos que la función de estos microondas es la de calentar la comida que la gente se pueda traer de casa.

En **Club Social 2**, las deficiencias a destacar se centran en:

- Falta de **limpieza en el comedor** del alumnado, aunque en los últimos meses se ha mejorado.
- Falta de limpieza en las **entradas principales**.
- Falta de **aire acondicionado** en la zona del comedor del alumnado, autoservicio y barra central (no así en la zona de buffet libre y restaurante Los Arrayanes).

Destacar también que han sustituido todas las sillas del comedor del alumnado, de acuerdo al compromiso asumido en su oferta económica.

Sobre el resto de cafeterías, no se observan deficiencias destacables y se han ido solucionando con las gerencias de estos locales.

Reseñar el **cambio de propietario** de la empresa que gestiona el **Club Social 3**, "Restauración y Servicios Alisanvi, S.L.", producido en septiembre de 2009. Esta empresa antes era gestionada por Miguel Fernández, adjudicatario del Club Social 2, y ahora está gestionada por Raúl Ubaldo, adjudicatario de la cafetería de Ciencias.

En el período que estamos analizando las inspecciones han tenido especial consideración en verificar:

- La **limpieza del mobiliario** interior, exterior y de las **zonas exteriores** que rodean las cafeterías.
- La comprobación de que los **precios** estuvieran indicados convenientemente.
- El adecuado **reciclaje de residuos generados**.
-

Sobre el tema del reciclaje, salvo el Club Social 1, el resto de cafeterías están reciclando los plásticos, cartones y vidrios correctamente. Todas ellas han instalado en sus cocinas contenedores independientes para cada tipo de residuo.

El Club Social 1 no está realizando una separación correcta hasta que no se solucione el tema de la caseta exterior para almacenar la basura, según nos han comunicado en diversas



Servicio Infraestructuras y servicios

ocasiones. La Oficina Técnica ha planteado recientemente una alternativa posible para solventar este problema.

3. Información de actuaciones y otra información.

Debido a la actual crisis, todas las cafeterías nos han expuesto diversos problemas relacionados con la gestión y la situación financiera debido a un acusado descenso en las consumiciones. A finales de enero del 2010, y por parte del Servicio de Infraestructuras, hubo una **reunión con todas las cafeterías** para tratar este asunto, en la que solicitaron entre otros temas, una reestructuración de los horarios mínimos y la actualización de los precios del listado oficial.

Una vez elevada propuesta y tras y tras la aprobación por parte del Vicerrectorado de Infraestructuras, se acordó modificar y adecuar los horarios de las cafeterías, adaptándolos a los usos reales y las necesidades de la Universidad.

Los cambios (en mínimos) se basan en estos ajustes:

De enero a junio y septiembre a diciembre:

- Cerrarán a las 20 h en vez de a las 21 h, y se quedará el Club Social 2 de guardia hasta las 21 h.
- Los Sábados, solamente abrirá el Club Social 1. (Aunque el Club Social 2 nos ha indicado que va a seguir abriendo).

En julio:

- Cerrarán a las 18 h en vez de a las 20 h.
- Los sábados, solamente abrirá el Club Social 2, de 9 a 13 h.

En agosto:

- 1^o quincena abrirá el Club Social 1, de 8 a 13 h.
- 2^a quincena abrirá el Club Social 2, de 8 a 13 h.

El resto de cafeterías cierran. (Anteriormente tenían que abrir, pero todos los años solicitaban el cierre por vacaciones).

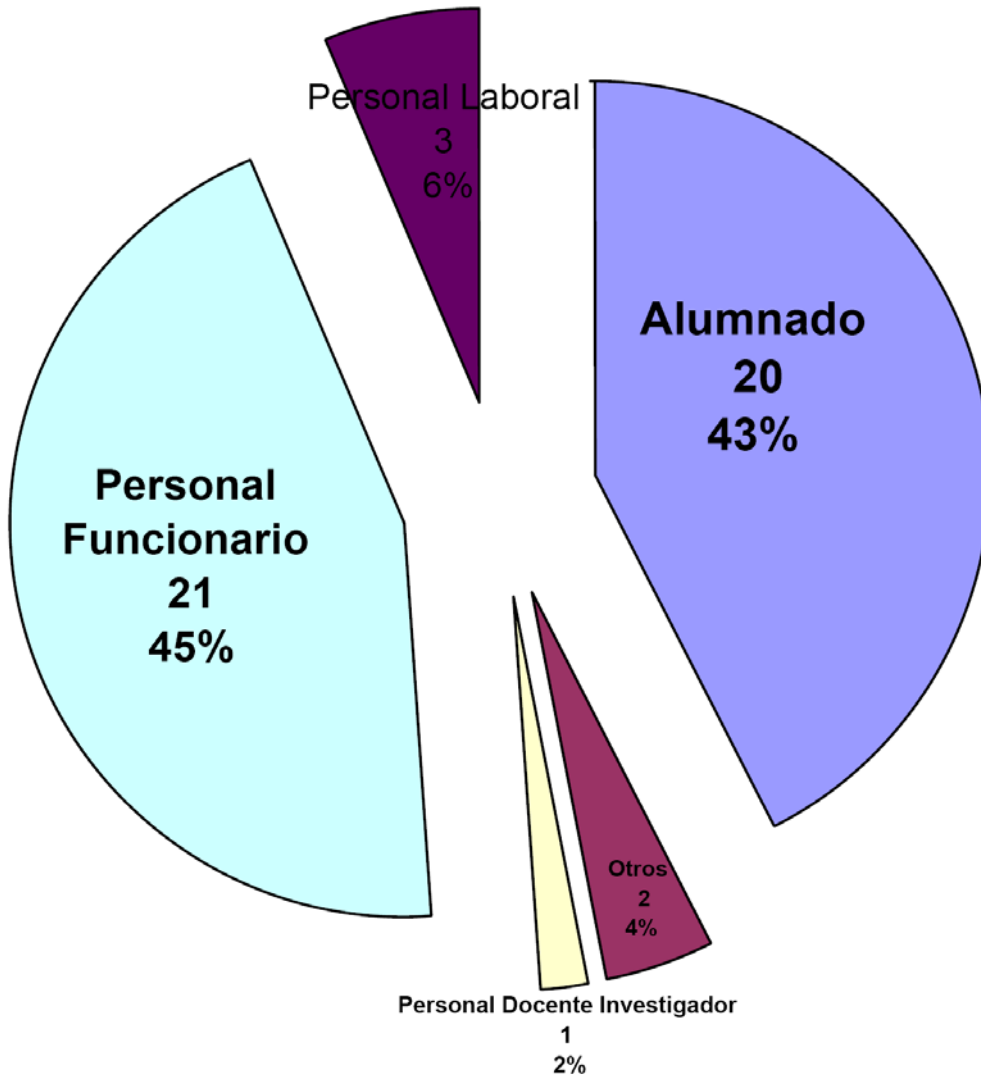
Períodos vacacionales (Semana Santa, Navidad)

Para el año 2010, hasta semana santa del 2011, quedan establecidos del siguiente modo:

- Semana Santa 2010:.....Club Social 2.
- Navidad 2010:Club Social 1.
- Semana Santa 2011:.....Club Social 2.

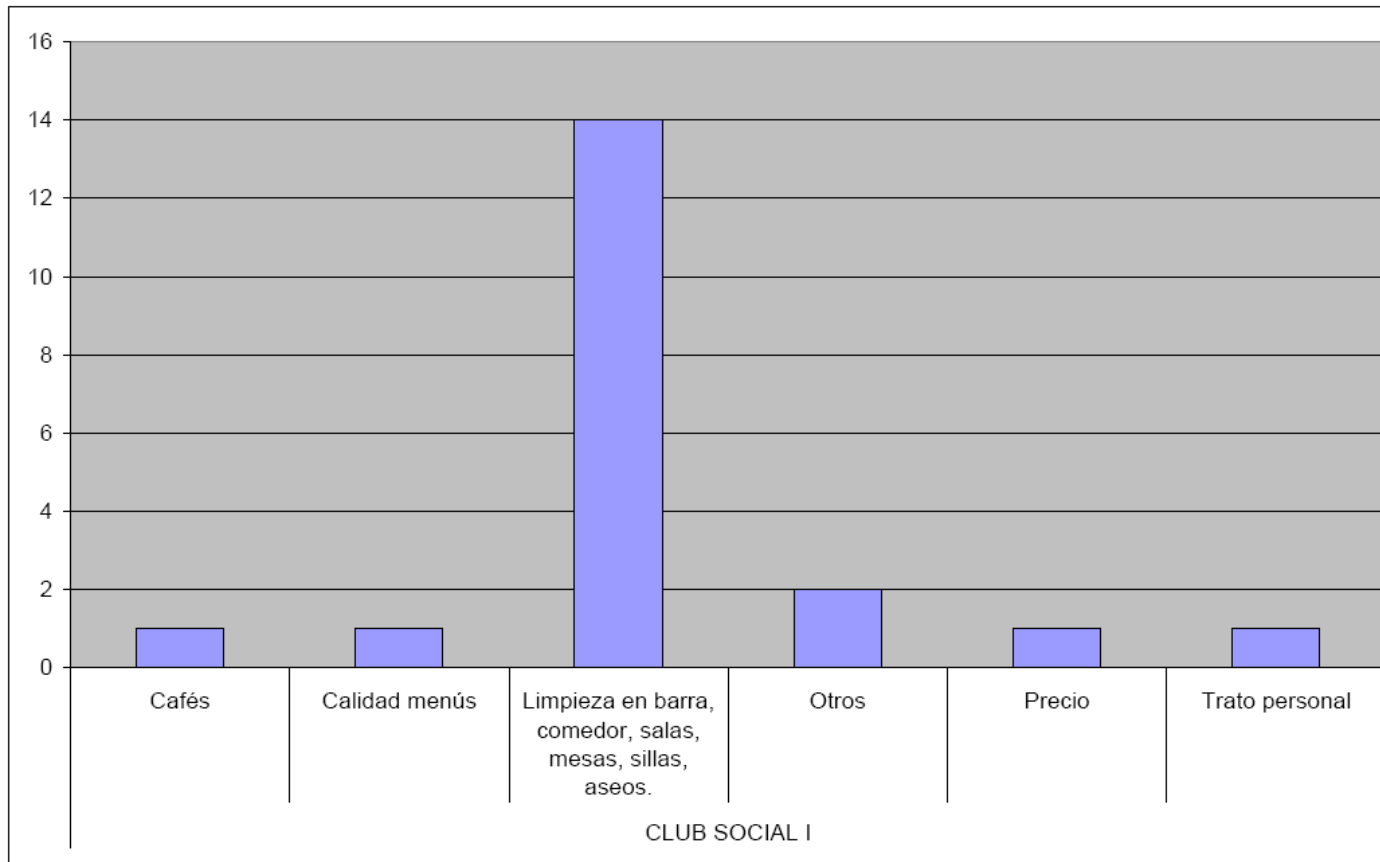


**GRÁFICA POR TIPO DE USUARIO QUE PONE LA INCIDENCIA.
DEL 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.**



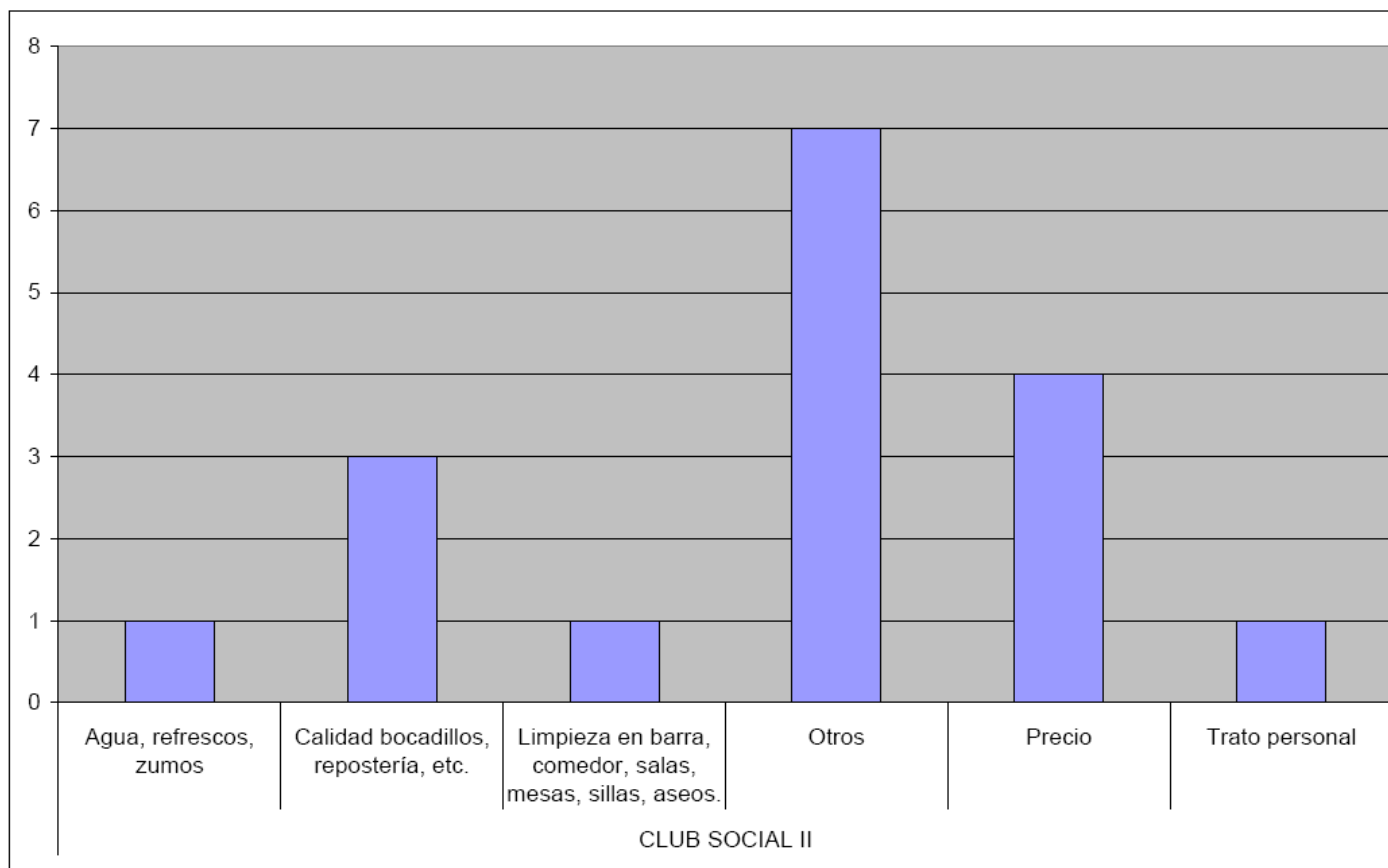


GRÁFICAS POR CAFETERÍA: CLUB SOCIAL 1. DEL 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.
TOTAL INCIDENCIAS: 20 (43 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)



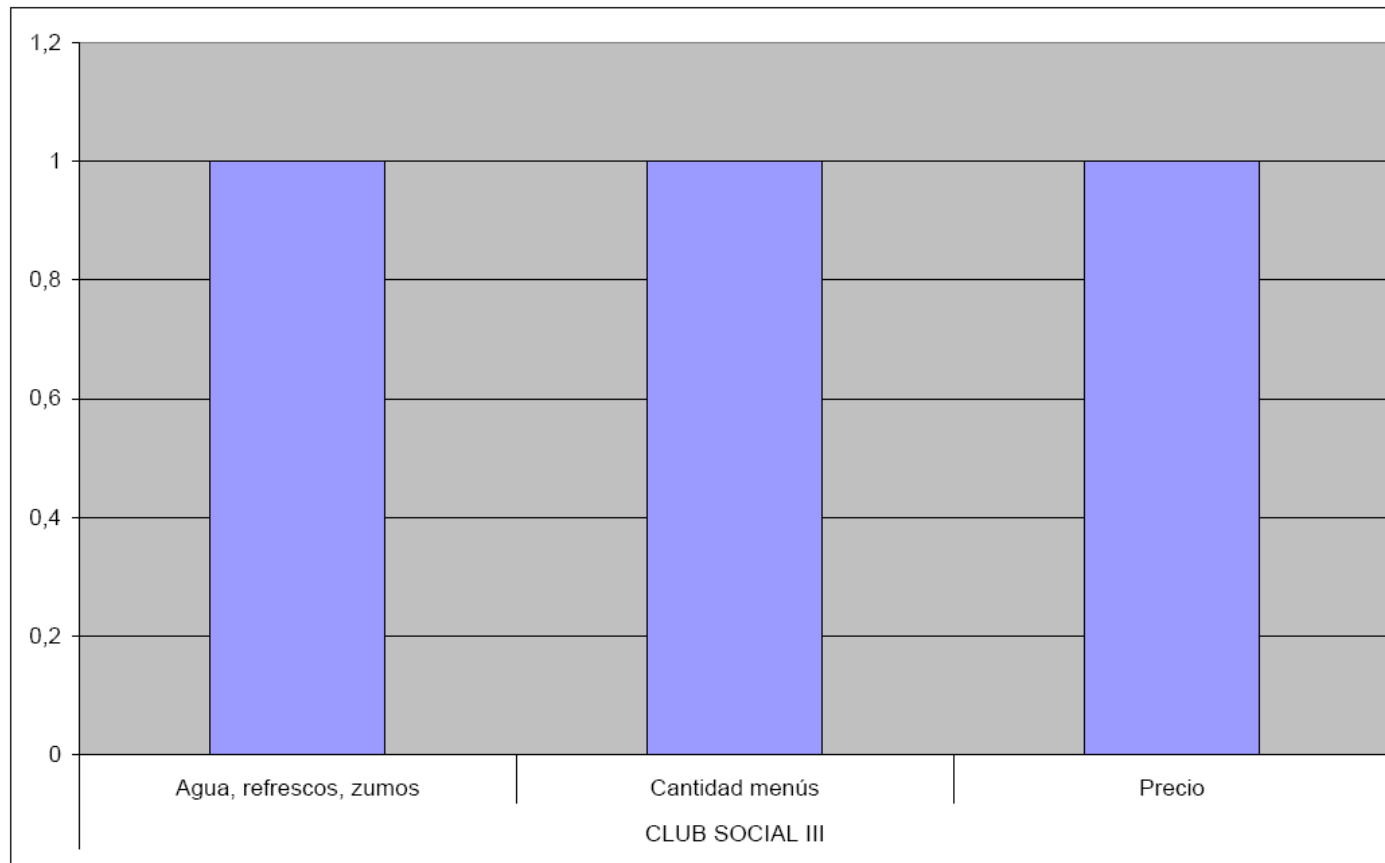


GRÁFICAS POR CAFETERÍA: CLUB SOCIAL 2. 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.
TOTAL INCIDENCIAS: 17 (36 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)



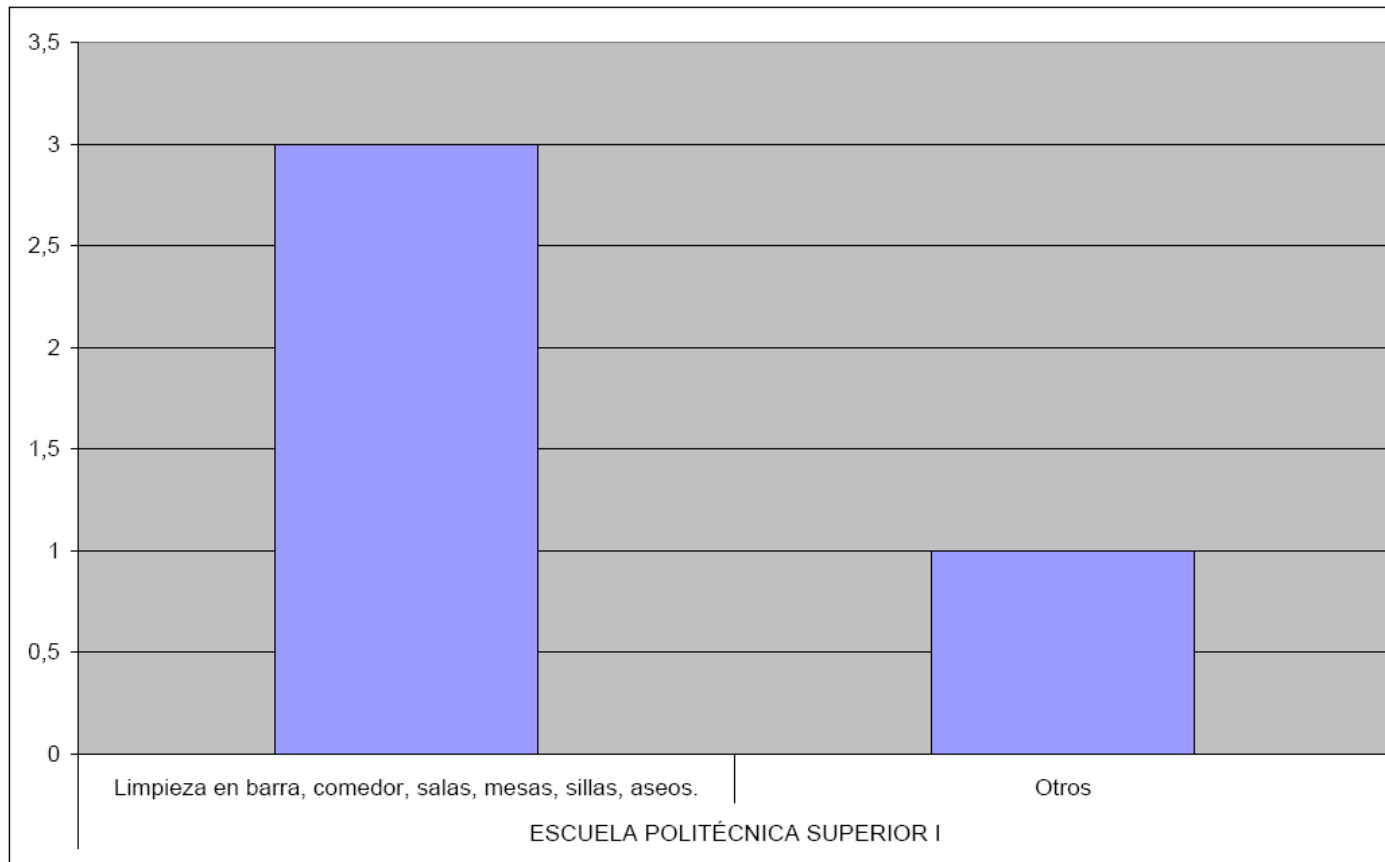


GRÁFICAS POR CAFETERÍA: CLUB SOCIAL 3. 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.
TOTAL INCIDENCIAS: 3 (6 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)



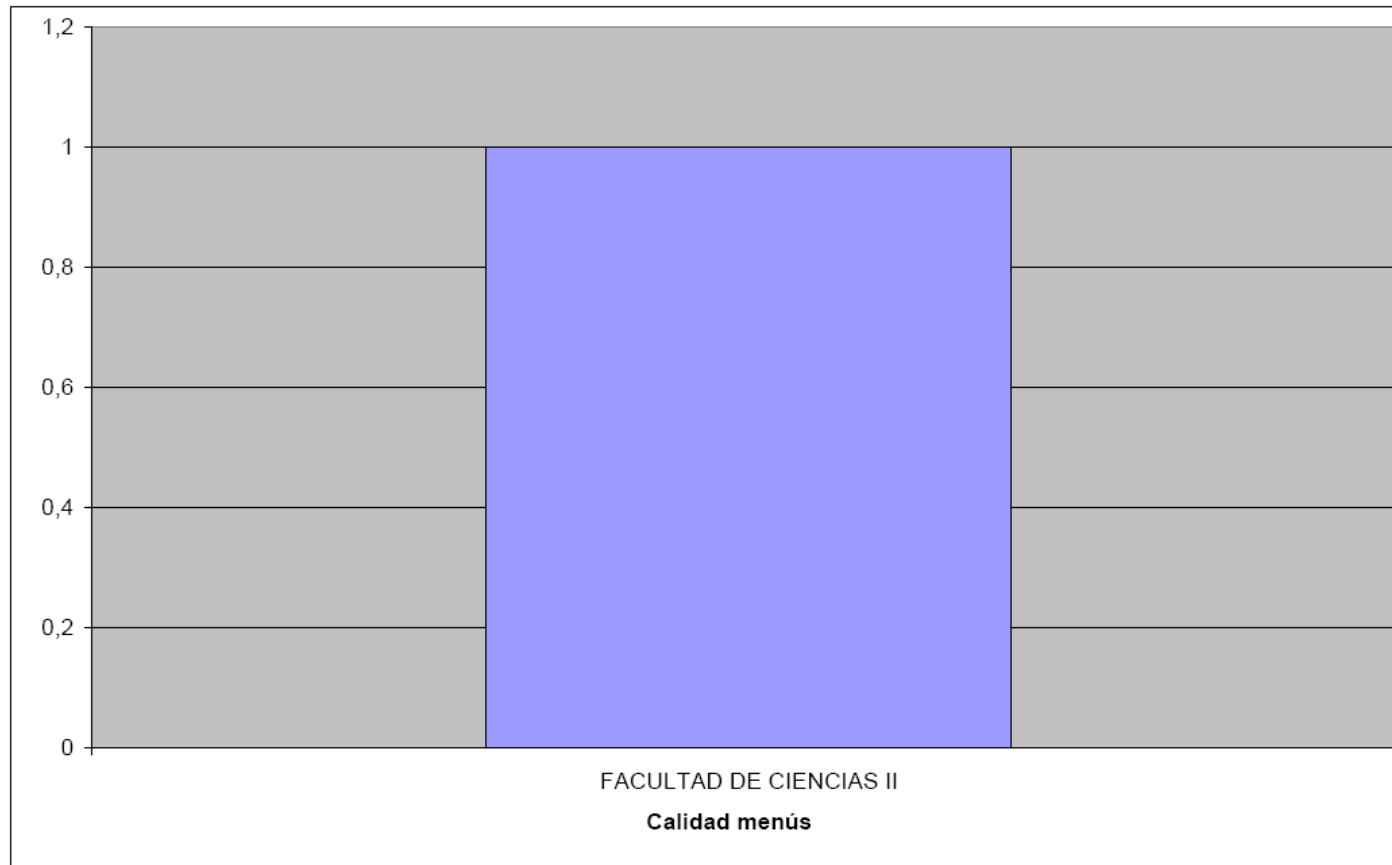


GRÁFICAS POR CAFETERÍA: POLITÉCNICA. 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010
TOTAL INCIDENCIAS: 4 (9 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)





GRÁFICAS POR CAFETERÍA: CIENCIAS. 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.
TOTAL INCIDENCIAS: 1 (2 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)





GRÁFICAS POR CAFETERÍA: D. JAMÓN. 23 DE MAYO DE 2009 AL 23 DE MARZO DE 2010.
TOTAL INCIDENCIAS: 2 (4 % del total de las 47 incidencias recibidas en las 6 cafeterías)

