

INFORME
PARA LA COMISIÓN DE SEGUIMIENTO
SERVICIOS EXTERNOS

CAFETERÍAS

1. Datos administrativos de los contratos	1
2. Análisis de las incidencias recibidas en el año 2011	2
3. Seguimiento realizado por la Subdirección de Mantenimiento	5
4. Información de interés	5

ABRIL 2012



1. Datos administrativos de los contratos.

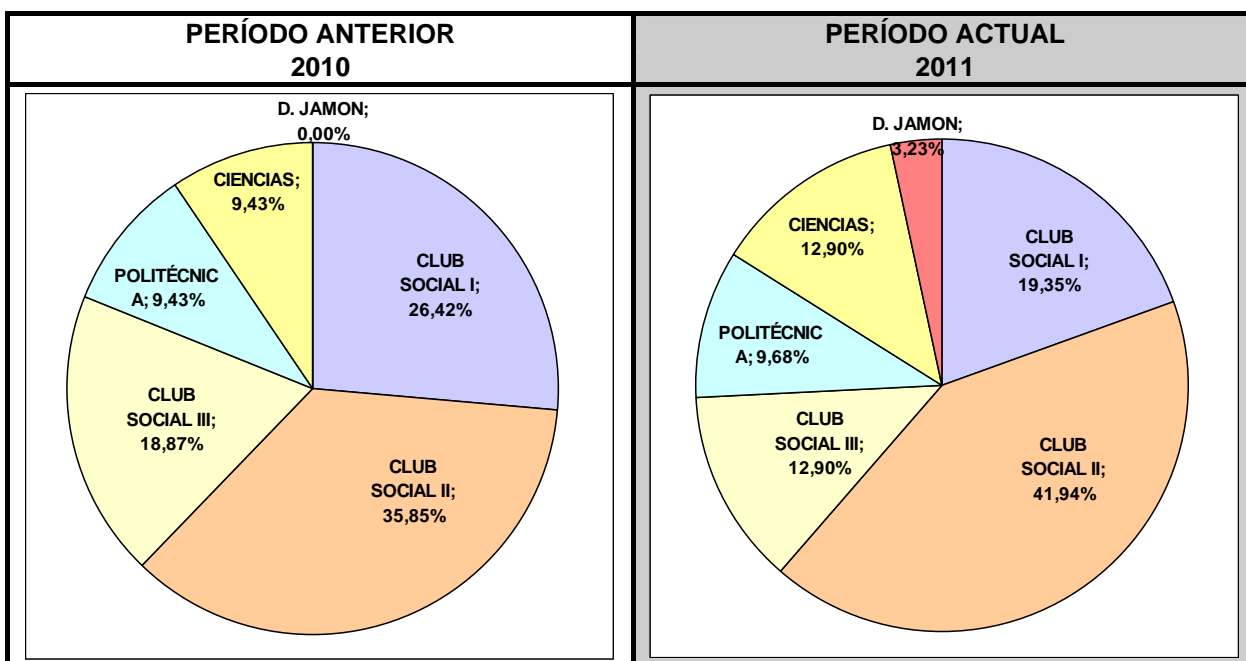
	EMPRESA	GERENTE	TLFNO	INICIO ADJUDIC.	FIN ADJUDIC.	PRÓXIMA RENOVACIÓN	FIN CONTRATO MÁXIMO	CANON ACTUAL 2012
CLUB SOCIAL 1	CLECE, S.A.	Vicente Ortiz Sierra Responsable U.A. Jose M ^a Pastor	9472	1/10/2011 6 años mas 6 prórrogas	30/9/2017 +6 prórrogas	1/10/2017 1 ^a renovación	30/09/2023	7.238'78 €
CLUB SOCIAL 2	RESTAURACIÓN ALIGRANA, S.L.	Miguel Fernández Sánchez	3998	1/7/2003 4 años mas 6 prórrogas	30/6/2007 +6 prórrogas	01/07/2012 6 y última ^a renovación	30/06/2013	4.032'36 €
CATERING COLEGIO MAYOR	RESTAURACIÓN ALIGRANA, S.L.	Miguel Fernández Sánchez	3998	26/10/2011	Servicio incluido como anexo al contrato del CS2. Se podrá prorrogar, previa solicitud, 1 año más.			--
CLUB SOCIAL 3	RESTAURACIÓN Y SERVICIOS ALISANVI, S.L.	Raul Ubaldo Sanchos Ruiz	9849	1/10/2005 4 años mas 6 prórrogas	30/9/2009 +6 prórrogas	01/10/2012 4 ^a renovación	30/09/2015	2.865'09 €
POLITEC.	JESÚS EL CAUTIVO, S.L.	Raul Ubaldo Sanchos Ruiz	9588	1/10/2005 4 años mas 6 prórrogas	30/9/2009 +6 prórrogas	01/10/2012 4 ^a renovación	30/09/2015	1.719'05 €
CIENCIAS	TURCAFI 2006, S.L.	Victor Marco Talens	9598	1/1/2007 4 años mas 6 prórrogas	31/12/2010 +6 prórrogas	01/01/2013 3 ^a renovación	31/12/2016	1.115'91 €
D. JAMÓN	JUAN LUIS LORENZO CATALÁ	Juan Luis Lorenzo Catalá	9841	1/9/2005 4 años mas 6 prórrogas	31/8/2009 +6 prórrogas	01/09/2012 4 ^a renovación	31/08/2015	2.062'86 €



2. Análisis de las gráficas de incidencias recibidas en el año 2011.

2.1. Resumen general de incidencias por cafeterías.

TABLA COMPARATIVA INCIDENCIAS RECIBIDAS EN CAFETERÍAS					
CAFETERÍA	PERÍODO ANTERIOR		PERÍODO ACTUAL		% ▲
	2010		2011		
	Nº INCIDENCIAS	%	Nº INCIDENCIAS	%	
CLUB SOCIAL I	14	26,42%	6	19,35%	-57'14%
CLUB SOCIAL II	19	35,85%	13	41,94%	-31'58%
CLUB SOCIAL III	10	18,87%	4	12,90%	-60'00%
POLITÉCNICA	5	9,43%	3	9,68%	-40'00%
CIENCIAS	5	9,43%	4	12,90%	-20'00%
D. JAMON	0	0,00%	1	3,23%	100'00%
TOTAL	53	100%	31	100,00%	- 41'51%



Nota:

1. El Club Social 1 cesa su actividad en julio del 2010, y se inicia nuevamente el 22/09/2011.

En el año 2010 se reciben un total de 53 incidencias, pasando en el año 2011 a 31 incidencias.

En el año 2011 se produce un **descenso del 41'51 % en el número de incidencias** respecto al año 2010, motivado, en parte, por estar inactivo el Club Social I el primer semestre de 2011.



2.2. Resumen incidencias desglosadas por tipología.

TABLA INCIDENCIAS CAFETERÍAS POR TIPOLOGÍA					
PERÍODO ACTUAL 2011					
CAFETERIA	TIPO DE INCIDENCIA	TOTAL		%	
CLUB SOCIAL I	Calidad Menús	1	6	3,23%	19,35%
	Otros	1		3,23%	
	Precio	1		3,23%	
	Tiempo de espera desayuno, almuerzo, comida	1		3,23%	
	Trato personal	2		6,45%	
CLUB SOCIAL II	Cafés	1	13	3,23%	41,94%
	Calidad bocadillos, repostería, etc.	2		6,45%	
	Calidad menús	1		3,23%	
	Otros	4		12,90%	
	Precio	4		12,90%	
	Trato personal	1		3,23%	
CLUB SOCIAL III	Cantidad menús	2	4	6,45%	12,90%
	Precio	1		3,23%	
	Tiempo de espera desayuno, almuerzo, comida	1		3,23%	
CIENCIAS	Calidad bocadillos, repostería, etc.	1	4	3,23%	12,90%
	Calidad menús	1		3,23%	
	Precio	1		3,23%	
	Tiempo de espera desayuno, almuerzo, comida	1		3,23%	
POLITÉCNICA	Cafés	1	3	3,23%	9,68%
	Otros	1		3,23%	
	Precio	1		3,23%	
D. JAMÓN	Precio	1	1	3,23%	3,23%
TOTAL GENERAL		31		100 %	

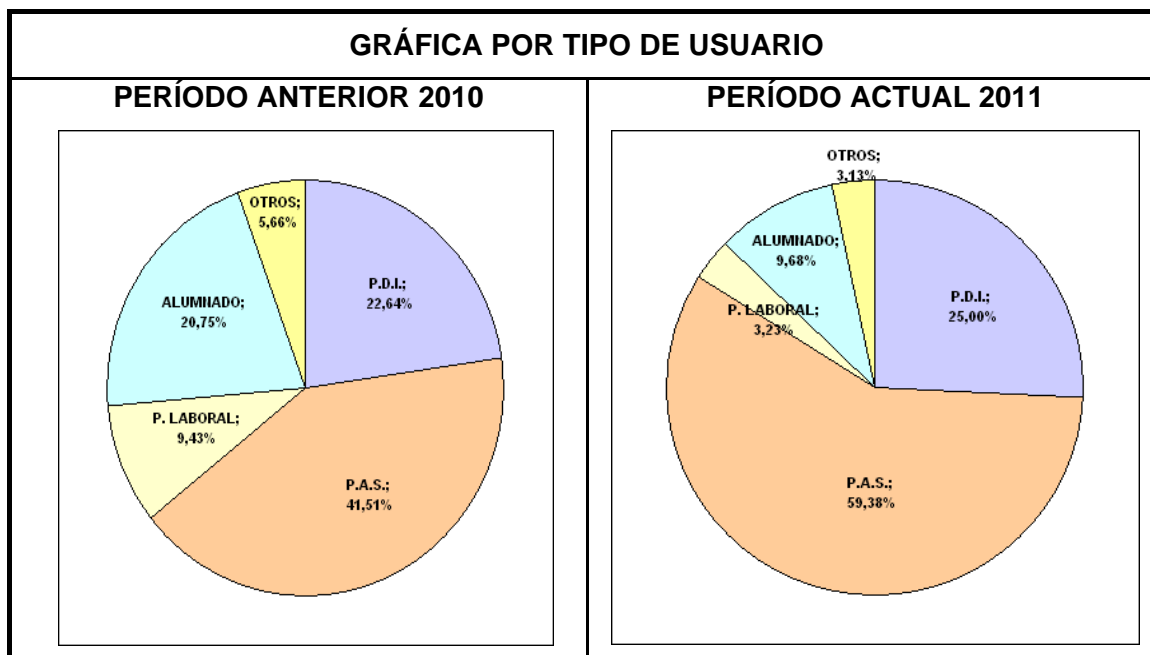
Se recibe un total de **31 incidencias** en cafeterías, lo que representa 2'58 incidencias/mes.

Todas las incidencias han sido comprobadas por la Subdirección de Mantenimiento, y han sido resueltas y/o informadas.



2.3 Resumen incidencias por tipo de usuario.

TABLA COMPARATIVA POR TIPO DE USUARIO					
COLECTIVO	PERÍODO ANTERIOR		PERÍODO ACTUAL		% ▲
	2010		2011		
	TOTAL	%	TOTAL	%	
P.D.I.	12	22,64%	8	25,81%	-33,33%
P.A.S.	22	41,51%	18	58,06%	-18,18%
P. LABORAL	5	9,43%	1	3,23%	-80,00%
ALUMNADO	11	20,75%	3	9,68%	-72,73%
OTROS	3	5,66%	1	3,23%	-66,67%
TOTAL	53	100,00%	31	100,00%	-41'51%



El **personal propio de la UA**, compuesto por el P.D.I., P.A.S. y personal laboral, representa el **87'10 % del total de las incidencias** que se han puesto durante el año **2011**. En el año 2010, este mismo colectivo representaba el **73'58 %**.



3. Seguimiento realizado por la Subdirección de Mantenimiento.

Las inspecciones se centran, fundamentalmente, en 4 bloques:

- Limpieza (entorno, mobiliario, aseos, general).
- Mantenimiento del local y sus instalaciones.
- Productos (oferta de productos, precios, menús, etc).
- Otros (personal, reciclaje, etc).

Durante el año 2011, se hace especial seguimiento a los siguientes temas:

- Mejora del reciclaje selectivo en cafeterías.
- Cartelería en castellano y valenciano.
- Precios de los productos correctamente expuestos.
- Zona reservada para consumo de comida de casa.
-

En todas las inspecciones, se le comunica el gerente o encargado de la cafetería las deficiencias detectadas, y posteriormente se le envía una carta, para que quede constancia por escrito, donde se le emplaza a que solucione las incidencias detectadas.

Sobre la realización de eventos relacionados con actividades de la UA fuera de los horarios establecidos, se crea un formulario a rellenar por las cafeterías para su petición.

Esta solicitud, caso de ser aprobada, se envía tanto a la cafetería solicitante como al Servicio de Seguridad para su conocimiento.

De esta manera, tanto el Servicio de Seguridad como el Servicio de Infraestructuras, así como el Vicerrectorado, tiene conocimiento de cualquier evento realizado por las cafeterías fuera de los horarios establecidos.

4. Información de interés.

Apertura del Club Social 1.

Con fecha 22 de septiembre de 2011, el Club Social 1 abre nuevamente sus puertas. Se presentaron 2 empresas al concurso.

La nueva empresa adjudicataria del servicio es CLECE, S.A.

El tipo de contrato fijado en pliego es de 6 años iniciales, mas 6 posibles prórrogas.

Los 6 primeros años finalizan el 30/09/2017.

El fin máximo con prórrogas incluidas finaliza el 30/09/2023.

El canon de licitación fue de 60.000 € anuales, IVA incluido.

La oferta de CLECE fue de 86.865'30 € anuales, IVA incluido, que representan unos ingresos mensuales de 7.238'78 € a la UA.

La empresa propone una inversión inicial para el equipamiento y mobiliario de 785.316'90 €, IVA incluido. En pliego se fijaba una inversión mínima de 500.000 € IVA incluido.

Desde la apertura del servicio, y hasta la fecha, apenas se producen incidencias en el servicio, y destaca el buen servicio en general que están ofreciendo a la comunidad universitaria.



Obras en cocina y cuarto de basuras en Club Social 2.

En el verano de 2011 se realizaron obras en la cocina y cuarto de basuras del Club Social 2, para adecuarlas a la normativa existente.

En la cocina, se crea un cuarto frío totalmente independiente de la cocina.

Sobre el cuarto de la basura, se amplía su capacidad y se adecua a normativa climatizando el recinto..

Cierre catering del Rectorado.

Con fecha 28/02/2011, finaliza el servicio de Catering en el Rectorado, previa solicitud del Club Social 3, empresa que lo estaba gestionando y no estimándose necesario su continuidad.

Cafetería Colegio Mayor.

Con fecha 1 de agosto de 2011, la empresa BLASCO Y VENEROS, S.L., decide cerrar la cafetería por motivos personales.

Con fecha 26 de septiembre de 2011, se ofrece un servicio de catering gestionado por el Club Social 2 por un período de 9 meses, como anexo a su actual contrato. Finaliza el 30/06/2012 y se le podrá renovar durante 1 año más previa solicitud.

El horario de esta cafetería es de 8'30 h a 17'00 h. Solamente pueden ofrecer desayunos, bocadillos y tapas preparadas. No pueden ofrecer menús, al no tener autorización de acceso a la cocina del edificio.

Normativa de espacios para consumo de comida propia.

Desde septiembre de 2011, el Club Social I, Club Social II y Club Social III disponen de la mencionada normativa.

En ella, se regulan una serie de derechos y deberes a cumplir tanto por las cafeterías como por los usuarios.

El motivo de la regularización de esta serie de normas fue debida al incremento de gente que iba a comer a las cafeterías con productos de casa, sin consumir ningún producto de las cafeterías.

En estas normas se establece que la capacidad mínima que cada Club Social deberá reservar es de 20 plazas, además de tener un mínimo de 2 microondas, y contenedores de reciclaje. Estas normas están expuestas en las propias cafeterías para conocimiento de los usuarios, además de en la página web del Servicio de Infraestructuras.

Las cafeterías comentan que cada vez tienen más gente que utiliza este servicio, y tienen bastantes más plazas de las indicadas. En ocasiones se encuentran con el problema de que usuarios que sí consumen en el local, no tienen plaza disponible para sentarse al estar ocupada por gente que se trae la comida de casa.



Las 3 guías de nutrición.

Desde octubre del año pasado, existe a disposición de la comunidad universitaria estas 3 guías de nutrición, creadas a instancias del Grupo de Trabajo de Nutrición y Comida Saludable.

Estas guías están disponibles en la página web del Servicio de Infraestructuras y en las propias cafeterías, en éstas publicadas en un cartel.

La finalidad de estas guías es que tanto el usuario como la cafetería vayan tomando conciencia de la necesidad de realizar y consumir comidas saludables, así como la correcta elaboración, manipulación y almacenaje de los alimentos elaborados en cocina.

Encuesta de satisfacción de cafeterías.

Entre el 14 y el 25 de marzo de 2011 se realiza, por parte de la Unidad Técnica de Calidad una encuesta a los usuarios de las cafeterías.

El informe con los resultados de la encuesta lo emiten en mayo del 2011, y se puede consultar en la página web del Servicio de Infraestructuras, en el apartado de Documentación: <http://is.ua.es/es/documentos/documentacion/encuesta-cafeterias.pdf>

Según se indica en el mencionado informe, la valoración de las cafeterías en líneas generales por parte de la comunidad universitaria es positiva, aunque hay diferencias sustanciales entre ellas.

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad
Mayo de 2011

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LAS CAFETERÍAS DE LA UA

Estadísticos generales

	Club Social 2: Cafeteria / Autoservicio (n=133)	Club Social 2: Rte. Arrayanes / reservados / Buffet libre (n=69)	Club Social 3 (n=101)	Politécnica (n=80)	Don Jamón (n=82)	Colegio Mayor (n=40)	Ciencias (n=51)
SOBRE LAS INSTALACIONES							
Mobiliario (mesas y sillas)	6,4	6,8	6,9	6,9	6,1	7,5	5,8
Distribución de las instalaciones y espacios	6,8	6,7	6,8	7,1	5,6	7,9	6,0
Conservación del local/instalaciones	6,3	6,5	7,0	7,2	6,5	7,3	6,2
Nivel de ruido del local	4,3	4,7	5,4	5,9	4,5	7,4	5,4
Accesibilidad del edificio	7,8	8,0	7,8	8,1	7,2	8,1	7,1
SOBRE PRESTACION DEL SERVICIO							
Tiempo de espera para pedir / rapidez en las colas	6,0	6,5	6,5	6,5	6,4	8,5	4,5
Rapidez a la hora de servir	6,4	6,7	6,7	7,2	7,0	8,5	5,0
SOBRE EL PRODUCTO							
Oferta de platos del menú diario	6,0	6,3	6,1	7,1	6,7	7,9	4,5
Variedad de la oferta en general	6,0	6,3	6,4	7,4	6,9	7,9	5,0
Calidad de los alimentos	5,8	6,2	6,4	7,7	7,4	8,7	5,3
Cantidad de los alimentos servidos	6,1	6,7	6,4	7,7	6,6	8,8	5,2
Presentación de los alimentos	5,9	6,5	6,2	7,4	6,6	8,5	5,4
SOBRE EL TRATO DEL PERSONAL							
Trato recibido por parte del personal	6,9	8,3	8,1	8,4	7,6	9,3	7,1
Atención en valenciano	1,6	5,4	3,2	3,8	5,2	7,8	1,5
SOBRE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO							
Limpieza del mobiliario (sillas y mesas)	6,0	6,6	6,6	6,4	6,8	8,6	6,3
Limpieza de los aseos	5,2	4,8	6,3	7,1	5,3	8,5	6,4
Higiene general del establecimiento	6,1	6,1	6,9	7,3	7,0	8,6	6,5
Manipulación de los alimentos	6,3	6,7	7,0	7,3	7,0	8,6	6,7
POLÍTICA DE PRECIOS							
Relación calidad / precio	6,4	6,5	6,9	7,8	7,1	8,6	5,9
Indicación de los precios de los productos	6,3	4,5	7,6	7,9	7,2	8,6	7,0
Facilidad para pagar con tarjeta de crédito/débito	2,9	7,3	2,5	6,3	3,2	7,0	1,8
Visibilidad de la lista de precios	5,7	3,8	7,3	7,8	7,1	8,6	7,0
VALORACIÓN GENERAL							
Valoración general del servicio	6,5	6,3	6,9	7,8	7,2	8,6	6,0
Promedio general	5,8	6,3	6,4	7,1	6,4	8,2	5,5