



# La función social de la restauración colectiva

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DEDICADAS A LA RESTAURACIÓN SOCIAL (FEADRS)

La restauración de colectividades es una profesión que afecta diariamente a un gran colectivo de consumidores especialmente sensibles (niños, estudiantes, enfermos, personas de la tercera edad) a los que nuestras empresas, y el personal que pertenece a nuestras empresas, dan de comer de una forma sana y equilibrada en toda España, y además, en el caso de los niños y los estudiantes, nuestros monitores les cuidan durante el tiempo que dura el servicio de comedor.

Desempeñamos una función social ofreciendo a nuestros clientes un servicio que incluye unos altos estándares de controles en calidad, seguridad alimentaria, prevención de riesgos laborales y control de la trazabilidad de las materias primas. Además, damos formación al personal de nuestras empresas, todos los me-

nús son elaborados por dietistas y nutricionistas, colaboramos activamente en las políticas tanto nacionales como europeas de estrategia contra la obesidad y hacemos una labor de tutela y cuidado de los consumidores finales a los que damos nuestros servicios, y todo ello por un precio social, pues la mayoría de nuestros servicios son adjudicados mediante concurso público.

## **DIFERENCIAS ENTRE LA RESTAURACIÓN SOCIAL Y COLECTIVA Y LA RESTAURACIÓN PÚBLICA, COMERCIAL O MODERNA**

El sector de la restauración colectiva asume cada día más a su papel de restauración social. Lo que empezó siendo un servicio de comida transportada cocinada in-

dustrialmente y distribuida a diferentes colectivos se ha ido convirtiendo poco a poco en algo mucho más complejo y comprometido con la sociedad, hoy son quienes dan de comer y cuidan a nuestros niños, jóvenes, adultos y ancianos, quienes gestionan los servicios de comedor en colegios, hospitales, residencias, fábricas, prisiones, ejército, empresas, etc.

El origen de su actividad «dar de comer» encuadra a este sector como parte de la hostelería y, aunque esta actividad es de la que dimanan las demás, hoy la mayoría de los trabajadores del mismo no se dedican sólo a ella, sino también a cuidar y educar a nuestros niños en la hora de la comida y del patio de recreo y otros servicios conexos.

Este cambio de orientación sigue en todas las direcciones del sector servicios puesto que, por la organización de este ti-

po de empresas y por su versatilidad, van ocupando todos aquellos servicios relacionados que van surgiendo: escuela-guardería, en la que dan desayunos, actividades extraescolares, escuelas de verano, gestión de albergues, gestión de residencias de la tercera edad, campamentos de verano, y en general todos aquellos servicios que se pueden contratar con terceros y que no son la actividad principal de la empresa o Administración contratante.

La restauración colectiva tiene grandes diferencias con la restauración pública (bares, restaurantes) o grandes cadenas de restauración moderna:

1. **Contrato escrito.** Las empresas de restauración colectiva realizan un contrato por escrito con la empresa cliente para dar el servicio de comedor. La empresa cliente, y no el consumidor final, determina la naturaleza del servicio que se va a ofrecer en sus instalaciones (diversidad, frecuencia de cada tipo de comida, etc.), los requerimientos nutricionales y de calidad, y la información que debe estar disponible tanto para la empresa cliente como para el consumidor final. Es decir, nuestro sector es "B 2 B" y no "B 2 C". Nosotros podemos hacer sugerencias, pero es la empresa cliente quien decide.

2. **Se da de comer en las instalaciones del cliente,** el consumidor final no viene a nosotros libremente. Las instalaciones donde damos de comer no son de nuestra propiedad, por tanto usamos unos equipos e instalaciones sobre los que no tenemos la dirección del control, puesto que las instalaciones y el equipamiento pertenecen a la empresa cliente.

3. Nuestro consumidor final no nos elige y tiene muy pocas o ninguna posibilidad de elegir otra forma de comer, ni dónde comer, es un "**consumidor cautivo**". Nuestros clientes son los colegios, los hospitales, las clínicas, las residencias de la tercera edad, el ejército, las prisiones, la Administración, las empresas, etc., y nuestros consumidores finales son grupos bien definidos y de especial riesgo (niños, pacientes de hospitales y clínicas, personas de la tercera edad, reclusos,



personal del ejército, empleados y otros residentes o trabajadores de la empresa cliente).

4. **Métodos de cocinar.** No es lo mismo cocinar para 50 personas en un restaurante que para 3.000 niños. Ni las cantidades son las mismas, ni las técnicas culinarias, ni los productos utilizados y, por tanto, los proveedores no son los mismos. Ofrecemos al mismo consumidor durante todos los días que tienen contratado el servicio, un menú diferente cada día, nutricionalmente equilibrado y adecuado a las necesidades concretas de cada grupo de consumidores. Dichos menús son elaborados por dietistas y nutricionistas. Otra gran diferencia es que no se dan bebidas alcohólicas.

5. **Relaciones laborales.** Las empresas de colectividades tienen personal especializado en sus plantillas (nutricionistas

y dietistas, monitores escolares, etc., y en el anexo firmado sólo para nuestro sector aparecen con la misma categoría en las tablas salariales).

Tenemos, por convenio, tablas salariales diferentes, y también categorías profesionales diferentes al resto del sector de la hostelería.

En nuestro sector opera la figura de la subrogación empresarial, es decir, el personal que trabaja en la empresa cliente es siempre el mismo, lo único que cambia es la empresa de colectividades que ofrece el servicio, la cual subroga el personal que pasa a formar parte de su plantilla.

Tenemos planes específicos de formación para los diferentes sectores a los que nos dedicamos (colegios, hospitales, residencias).

Todo esto garantiza el principio de esta-





bilidad en el empleo, a diferencia de otros sectores donde la rotación es muy alta.

**6. Precio social.** El precio del servicio es considerablemente inferior al precio de la restauración comercial, un 60% menos (refiriéndonos al precio de los menús del día que tiene un restaurante medio; si nos referimos a comida a la carta, la diferencia se incrementa muchísimo más). Generalmente se accede a los contratos y a la prestación del servicio mediante concurso público o privado. Es un precio social que incluye unos altos estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria.

#### SECTOR RESIDENCIAS

En las empresas de restauración colectiva existe una constante preocupación por el servicio de alimentación en las residencias. Debemos de tener en cuenta que el tipo de comensal en una residencia pertenece a una población de riesgo por su edad y por las patologías asociadas que

presenta. La alimentación es una parte fundamental en la vida de las personas mayores que, además, puede tener influencias positivas o negativas a corto plazo en su estado de salud.

Desde un punto de vista dietético y nutricional, los menús en las residencias necesitan tener unas derivaciones para atender a las dietas con mayor incidencia (diabética, astringente, hipocalórica...). Esto es práctica habitual de las empresas. Pero tan importante como eso, o más, es el dar respuesta a las necesidades de los comensales en materia de adaptación de texturas de los alimentos (dieta blanda, dieta triturada, etc.). Una persona mayor con problemas de masticación o de deglución que no tenga una alimentación adaptada a sus necesidades es muy probable que caiga en un estado de malnutrición.

En este sentido, las propias empresas promueven estudios y trabajos centrados en estos aspectos.

También FEADRS comparte esta preocupación por mantener la calidad de los

menús en las residencias. Una de las iniciativas que hemos promovido ha sido la creación de grupos de trabajo entre nuestros asociados. Uno de ellos está centrado en el ámbito hospitalario y sociosanitario, dentro del cual se encuentran las residencias. Este grupo trata de analizar las principales problemáticas, tanto del sector como desde el punto de vista del cliente y del comensal, en la búsqueda de la mejora continua del servicio que ofrecemos.

El reto diario de nuestras empresas consiste en adaptar y personalizar la alimentación para conseguir el objetivo fundamental: que las personas mayores estén bien nutridas y, además, puedan disfrutar del hecho de alimentarse, contribuyendo de esta forma a mantener y mejorar su calidad de vida.

Hay que tener en cuenta que existen más de 5.000 residencias en España, gestionadas por más de 3.000 entidades, con una presencia importante de autogestión en lo que se refiere a alimentación y, cuando es el propio centro quien lo gestiona, no lo podemos controlar.

Respecto a los servicios de alimentación de residencias concedidos a empresas de restauración podemos afirmar que existe una base nutricional y gastronómica profesional y centrada en las necesidades del cliente. Lógicamente existen diferencias entre unas empresas u otras pero, en general, es patente que dentro del sector de la restauración colectiva se hacen esfuerzos por ir más allá de lo que marca la legislación, tratando de encontrar aspectos añadidos que aporten más valor al servicio que prestamos a nuestros comensales. Y en muchos casos, los menús los firman los responsables médicos de las residencias.

Un tema que quisiéramos añadir es que para preservar la calidad de la alimentación en las residencias es necesaria una proporcionalidad entre el servicio ofrecido y la capacidad de gasto, es decir, en nuestro caso, del precio que las empresas de restauración pueden facturar a sus clientes. El servicio de alimentación en las residencias implica, entre otras co-

sas, el uso de materias primas de calidad, la transformación de las mismas por parte de personal profesional y la presentación al comensal cuidada y adaptada a sus necesidades, todo ello en un ambiente de máxima seguridad higiénico-sanitaria. Sólo de esta manera conseguiremos una buena calidad percibida por parte del residente y de sus familiares. Cumplir estas cuatro condiciones exige de unos medios materiales, técnicos y humanos que no podemos escatimar en aras de un supuesto ahorro.

En las personas mayores, al igual que en el resto de la población, la alimentación juega un papel muy importante para el mantenimiento de un buen estado de salud. Además, en el caso de las personas mayores, podemos utilizar la alimentación como una terapia más de la prevención y/o tratamiento de las diversas enfermedades que comúnmente sufren.

En este sentido, es fundamental que las residencias consideren a las empresas de restauración colectiva como parte integrante de su equipo multidisciplinar, junto con su servicio médico y rehabilitador, sus profesionales de carácter psicopedagógico, etc. Dada la importancia, tanto objetiva como subjetiva, de la alimentación en las personas mayores, las empresas especializadas deben considerarse como aliados estratégicos de las entidades operadoras de residencias.

#### **LA ACTUAL SITUACIÓN ECONÓMICA Y SU REPERCUSIÓN EN EL SECTOR DE COLECTIVIDADES**

Hay un gran número de contratos, especialmente en el sector público, que no contienen cláusula alguna de revisión de precios, y si contienen cláusula de revisión asociada al IPC, no responde a las subidas reales del coste de la materia prima y del coste de personal, que según convenio es siempre por encima del IPC, costes todos ellos que las empresas de colectividades no pueden repercutir en sus clientes y que por tanto es un coste que deben asumir. Además, la actual Ley



30/2007, de Contratos del Sector Público, en su artículo 78, referente al sistema de revisión de precios, dice que “cuando el índice de referencia que se adopte sea el Índice de Precios al Consumo elaborado por el Instituto Nacional de Estadística o cualquiera de sus índices de los grupos o subgrupos, clases o subclases que en él se integran, la revisión no podrá superar el 85% de variación experimentada por el índice adoptado”. Esto significa que con la actual ley, nuestro sector, que cumple una labor social, sigue asumiendo unos costes que no puede repercutir en sus clientes. Además, en el sector de la contratación pública está muy extendida la política de adjudicación de los contratos al licitador más barato sin tener en cuenta la calidad.

La imprevisibilidad de algunas situaciones que se han dado en los últimos años, como la subida tan importante en los precios de la materia prima, ha provocado que un gran número de los contratos celebrados por las empresas miembros de la FEADRS hayan pasado, en un corto espa-

cio de tiempo, a ser deficitarios para las mismas. Se ha producido por tanto un perjuicio económico desproporcionado, lo que supone una seria amenaza para la continuidad del sector.

Dadas las especiales características del sector de la restauración colectiva, no es compatible una estrategia de nutrición sana y equilibrada, que cumpla con los requisitos de la lucha contra la obesidad y que incluya dietas especiales (alergias, intolerancias, religiosas), con la política de adjudicación de los concursos al licitador más barato, especialmente en el sector público. Los compromisos adquiridos en la lucha contra la obesidad, tanto a nivel nacional como europeo, suponen un incremento del coste de los menús de un 6% adicional y son costes que también asumen nuestras empresas porque se cree firmemente en la labor social que se está realizando y entendemos que, como parte de la cadena alimentaria, tenemos nuestra parte de responsabilidad junto con los demás agentes sociales implicados. ■



## Federación Española de Asociaciones dedicadas a la Restauración Social (FEADRS)



La Federación Española de Asociaciones dedicadas a la Restauración Social (FEADRS) es una federación de empresarios, creada en 1991, que representa al sector de la restauración social y colectiva, y es miembro de FERCO, Federación Europea de Restauración de Colectividades, actualmente presidida por España.

La FEADRS agrupa a 100 empresas de la restauración colectiva, representando al 80% del volumen de facturación que genera el sector, cuyo importe global es de unos 1.600 millones de euros, y empleamos a cerca de 100.000 personas. Las empresas asociadas a FEADRS aseguran un servicio de calidad, con personal formado y preparado que da de comer a colectivos especialmente sensibles (niños, pacientes de hospitales, personas de la tercera edad, personas en situación de dependencia, etc.) y nuestros clientes son: guarderías, colegios, hospitales, clínicas, residencias de la tercera edad, prisiones, ejército, comedores laborales y Administraciones públicas.

FEADRS tiene como misión principal:

- Informar y asesorar a los asociados sobre las normativas tanto comunitarias como nacionales (higiene y seguridad alimentaria de los alimentos, nutrición, lucha contra la obesidad, temas jurídicos y fiscales, negociación de convenios colectivos, y en general normativas sociales, laborales, sanitarias, etc.) y les ofrecemos formación continua.
- Además, somos los interlocutores en el diálogo con las Ad-

ministraciones públicas y tenemos varias comisiones de trabajo creadas para tratar todos aquellos temas que preocupan a nuestros asociados, en especial la seguridad alimentaria.

Conscientes de nuestra responsabilidad social, FEADRS ha firmado unos compromisos tanto a nivel nacional como europeo para la lucha contra la obesidad, en la que trabajamos conjuntamente con la Comisión Europea, a través de FERCO.

### **COMPROMISOS CON LA AGENCIA ESPAÑOLA DE SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AESAN)**

- Dar información a los padres sobre los contenidos de los menús para que puedan complementar en casa la dieta de los niños.
- Fomentar, desde un punto de vista lúdico y apoyados en nuestros vigilantes de comedor y patio, las medidas educativas que se definan, siempre encaminadas a la promoción de una alimentación saludable.
- No utilizar en las frituras aceites ricos en ácidos grasos saturados o trans para la elaboración de las comidas de los menús escolares.
- Utilizar sal yodada en aquellas zonas que tengan déficit de yodo indicadas por las autoridades sanitarias.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS A NIVEL EUROPEO

- Nuestra Federación Europea, FERCO (European Federation of Contracting Catering Organizations), es miembro de la Plataforma Europea de Acción sobre Dieta, Actividad Física y Salud. Hemos firmado un compromiso a nivel europeo donde nos comprometemos a:
  - Aumentar la información a nuestros clientes (colegios, hospitales, residencias de la tercera edad, ejército, empresas, etc.) sobre la necesidad de ofrecer al consumidor final (niños, enfermos, personas de la tercera edad, etc.) una alimentación variada como parte de una dieta bien equilibrada.
  - Trabajar con nuestros clientes para promover el consumo de fruta y verdura (5 al día) y limitar la oferta de comidas ricas en grasas, promover el consumo de productos lácteos, especialmente la leche, el consumo de pescado y asegurar una disponibilidad adecuada de agua.
  - Reducir la sal y el azúcar que se utilizan en la elaboración de las comidas y limitar la promoción de alimentos y bebidas ricos en azúcares.
  - Trabajar con nuestros clientes para promover el que las condiciones ambientales en las que se consumen las comidas también determinan una manera saludable de comer (tiempo para disfrutar la comida en un ambiente apropiado).
  - Trabajar con nuestros clientes y proveedores para mejorar la información que llega al consumidor final sobre los productos que consumen.
  - Trabajar con los proveedores para establecer una comunicación adecuada para la trazabilidad.
  - FERCO anima a sus miembros a participar voluntariamente en las campañas nacionales sobre dieta, actividad física y salud, que promocionen los gobiernos de los Estados miembro.
  - Desarrollar programas educativos sobre alimentación y buenos hábitos alimentarios, en colaboración con las autoridades locales y las asociaciones de padres y madres, allí donde sea posible.
  - Utilizar el Diálogo Social Europeo como plataforma para animar a sus miembros a que promocionen estilos de vida más saludables.

### ACTIVIDADES DESDE LAS EMPRESAS

- **Información a los padres y madres:** Nuestras empresas facilitan a los colegios, con anterioridad a su puesta en marcha, los menús mensuales en los que están valorados los aportes nutricionales y se dan recomendaciones para



la cena, para que los padres puedan complementar la dieta de sus hijos.

A petición de los colegios y los AMPAS, se dan charlas a los padres y madres sobre dietética, nutrición y alimentación equilibrada.

- **Actividades con los niños:** En nuestras empresas, y apoyados en nuestros vigilantes de comedor, asistimos y ayudamos a los niños a cortar y pelar los alimentos y les orientamos para la adquisición de unos buenos hábitos alimentarios y sociales realizando actividades como, por ejemplo: actividades deportivas, juegos, canciones, talleres de cocina y nutrición, concursos, etc.
- **No utilizar en las frituras aceites ricos en ácidos grasos saturados o trans para la elaboración de las comidas de los menús escolares.** Actualmente, y desde hace ya muchos años, no se utilizan este tipo de aceites en las frituras, sólo se utiliza aceite de girasol o aceite de oliva.
- **Utilizar sal yodada en aquellas zonas que tengan déficit de yodo, indicadas por las autoridades sanitarias.** Nos hemos puesto en contacto con la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de Sanidad y Consumo para que nos facilite un listado a nivel nacional de las zonas con déficit de yodo. No obstante, ya se está aplicando esta medida en algunas zonas donde nos lo han requerido las autoridades sanitarias, como por ejemplo Zaragoza.
- **Cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Plataforma Europea de Acción sobre Dieta, Actividad Física y Salud.**



#### ACTIVIDADES DESDE LA FEDERACIÓN

- **Realización de un protocolo nutricional:** El objetivo de este protocolo es establecer un conjunto de directrices únicas a nivel nacional, que deben seguirse en la planificación de los menús escolares.

Características generales del protocolo nutricional:

- Es un protocolo de mínimos.
- Respetar la diversidad gastronómica y culinaria de las distintas comunidades autónomas.
- Fomenta el consumo de frutas, verduras y hortalizas, el consumo de pescado y legumbres.
- Fomenta el consumo de grasas poliinsaturadas frente a las saturadas.
- Fomenta la dieta mediterránea.

En nuestro protocolo se establece:

- Tabla de Frecuencia de Consumo Semanal, teniendo en cuenta que damos 1 comida al día durante 5 días a la semana.
- Recomendaciones de aportes calóricos por edades.
- Gramajes por edades.
- Explicamos las principales técnicas culinarias que se utilizan en la elaboración de los menús escolares.
- Ejemplos de menús tipo.

- Recomendaciones que las empresas deben tener en cuenta en cuanto a las dietas especiales (ejemplo, celíacos o en caso de alergias).
- Recomendaciones generales.
- **Realización de una “Guía de la trazabilidad para el sector de la restauración colectiva”:** Esta guía pretende facilitar la aplicación de las obligaciones recogidas en el artículo 18 del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, según la cual, a partir del 1 de enero de 2005, debe asegurarse la trazabilidad de los alimentos en todas las etapas de producción, transformación y distribución. Incluye además un proceso para la homologación de proveedores.
- **Presentación pública de la “Guía de la oferta económicamente más ventajosa”.** En un acto conjunto realizado en Madrid el 9 de julio de 2007, los sindicatos CCOO y UGT y FEADRS han presentado públicamente la “Guía de la oferta económicamente más ventajosa en la restauración colectiva”, fruto del acuerdo alcanzado en el marco del Diálogo Social Europeo por la federación sindical EFFAT y la federación empresarial FERCO.

A la presentación de esta guía asistieron, junto a miembros de CCOO, UGT, FERCO y FEADRS, diversos medios de comunicación y operadores tanto públicos como privados que convocan licitaciones para contratar servicios de restauración colectiva.

Tanto los sindicatos como la parte empresarial manifestaron su compromiso para la difusión y promoción de la guía, con el fin de conseguir la mayor utilización del concepto de oferta económicamente más ventajosa.

Somos conscientes de las limitaciones presupuestarias a las que se enfrentan los operadores públicos y privados; sin embargo, la política de adjudicación de contratos al licitador más barato no va en beneficio de ninguna de las partes implicadas, ni de las entidades concedentes o de sus usuarios, ni de las empresas de restauración colectiva o sus empleados.

En el marco del Diálogo Social Europeo y en interés de las entidades concedentes y de sus usuarios, así como de las empresas de restauración colectiva, hemos propuesto un método de adjudicación de contratos para la restauración colectiva que tenga en cuenta tanto la calidad como el precio. Para facilitar la implantación práctica de este procedimiento se ha redactado esta guía. <http://www.contract-catering-guide.org/>

Esta propuesta conducirá a:

- Una mayor transparencia en el proceso de adjudicación de contratos.



- Un mejor análisis de las necesidades de las entidades concedentes.
- Una respuesta que esté más en línea con las expectativas de las entidades concedentes y sus usuarios.
- Niveles más altos de calidad, higiene y seguridad alimentaria.
- Garantías en términos de empleo, condiciones laborales y de formación para el personal que trabaja en el sector de la restauración colectiva.

– **Primer encuentro entre el sector pesquero y las empresas de restauración de colectividades patrocinado por el FROM.**

El objetivo era que el sector pesquero pudiera conocer las necesidades reales del sector para que los niños se puedan comer el pescado. Asistieron directores de compras de las empresas de FEADRS, la Comisión de Calidad de FEADRS, y Manuel Romero (Compass Group) y Paloma Fernández-Aller participaron como ponentes.

– **Proyecto en colaboración con el FROM: Clases magistrales de cocina para cocineros de la restauración colectiva.**

Un equipo formado por restauradores de reconocido prestigio ha desarrollado varias recetas de pescado adaptadas a las necesidades específicas de la gastronomía escolar: sin espinas, económicas, apetecibles, sencillas e innovadoras, así como varias recomendaciones prácticas para facilitar la labor diaria de estos profesionales. Además de material realizado específicamente para este perfil de profesionales.

FEADRS ha colaborado activamente en la realización de estas clases magistrales a través de sus empresas, quienes han realizado un gran esfuerzo para que este proyecto salga adelante. Se han realizado un total de 22 clases magistrales en diferentes localidades de la geografía española (Madrid, Barcelona, Bilbao, Zaragoza, Valencia, Murcia, Valladolid, Sevilla y Málaga) que han llegado a 715 cocineros.

– **“Guía de comedores escolares para el programa Perseo”.** FEADRS, a través de su Comisión de Calidad, ha estado colaborando con la AESAN en la elaboración de esta guía durante 2008.

#### PRESENCIA EN EUROPA

- FEADRS pertenece como miembro de pleno derecho y ostentando la presidencia a la Federación Europea de Restauración Colectiva (FERCO).
- Tenemos nuestro propio diálogo social con los sindicatos a nivel europeo (“Guía de la oferta económicamente más ventajosa”, acuerdos de formación, Responsabilidad So-



- cial Corporativa, y se nos consulta con carácter previo sobre cualquier normativa social y laboral que emane de la UE).
- Somos miembros de la Plataforma Europea para la Nutrición, Actividad Física y Salud.
- Colaboramos activamente con las Administraciones europeas (temas de IVA, etiquetado y normativa relevante para nuestro sector).
- Estamos en conversaciones con Freshell (asociación de la UE para la promoción de verduras y frutas frescas) para llegar a un acuerdo para la promoción de 5 raciones de verdura y fruta al día.
- Formamos parte del Grupo Asesor en cadenas de alimentación y planes de salud de la Unión Europea. FERCO es miembro de este grupo asesor, donde se tratan temas muy específicos sobre salud animal, pesticidas, cantidades máximas y mínimas de vitaminas y minerales en los alimentos, por lo que también se nos consulta sobre cualquier normativa que emane de la UE sobre estos temas.