

# Informe de la consulta preliminar para la explotación de los servicios de cafetería y restauración de la universidad de Zaragoza.

Zaragoza, julio de 2019

---

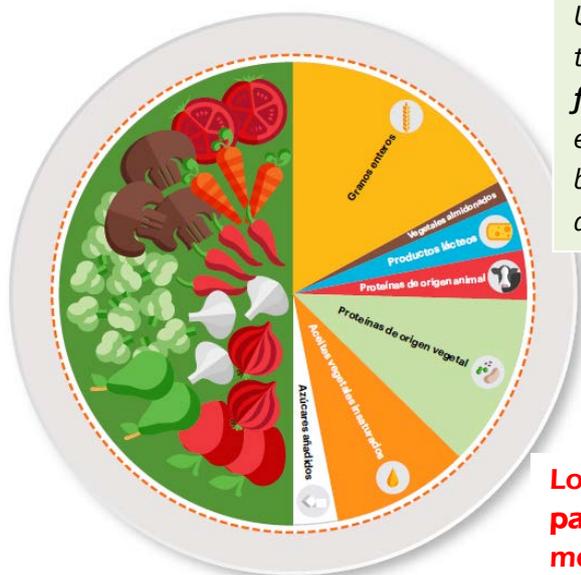
Equipo redactor:

D. Francisco Serón Arbeloa

Dña. M<sup>a</sup> Dolores Gil Roche

D. Alberto Sánchez Biec

---



*Una **dieta saludable** debería **optimizar la salud**, definida en términos generales como **un estado de completo bienestar físico, mental y social** y no simplemente la ausencia de enfermedad. Los objetivos científicos para dietas saludables se basan en la extensa literatura sobre alimentos, patrones dietéticos y resultados en salud.*

**Los alimentos son una de las palancas más importantes para optimizar la salud humana y la sostenibilidad medioambiental en la Tierra.**

## Antecedentes y justificación.

Atendiendo a un mandato claustral y mediante acuerdo del *Foro para la innovación y mejora de la contratación en la Universidad de Zaragoza*, en su sesión celebrada el 18 de abril de 2018, se ha procedido a desarrollar el trámite de una consulta preliminar para la explotación de los servicios de cafetería y restauración de la Universidad de Zaragoza, con criterios de calidad y que contribuyan de forma efectiva en la promoción de la salud y bienestar de las personas, de una forma eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

La consulta fue realizada según lo previsto en el art. 115 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, con objeto de conocer la visión de usuarios, agentes económicos y sociales para, gracias a sus aportaciones, permitir afinar y mejorar los pliegos de contratación y, por tanto, el propio servicio, para buscar las mejores soluciones en los siguientes apartados:

- Conseguir que las cafeterías y la restauración en las instalaciones de la Universidad sean un modelo de eficiencia social.
- Compaginar eficiencia y calidad del empleo en las contrataciones adjudicatarias de los servicios de cafeterías y restauración.
- Garantizar la mejora del servicio.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento.
- Conseguir unos servicios que tengan como prioridad la sostenibilidad ambiental.
- Conseguir y potenciar una universidad saludable a través del servicio de cafetería y restauración.

El órgano de contratación de la Universidad estableció un procedimiento para posibilitar que los actuales contratistas, empresas de economía social, las organizaciones empresariales y entidades que fomentan el desarrollo sostenible aportaran propuestas y sugerencias. Asimismo se lanzó un anuncio masivo a la comunidad universitaria (PAS, PDI y alumnos) para conocer su opinión al respecto.

### 1. ACTUACIONES REALIZADAS. La Consulta.

#### a.- ¿Quién podía participar?

La consulta se lanzó a los actuales contratistas, organizaciones empresariales, entidades y empresas de economía social, entidades que fomentan el desarrollo sostenible y a toda la comunidad universitaria y se publicó en el Portal de Contratación. Se utilizó para ello un formulario electrónico que se dispuso en el sitio web <http://forocontratacion.unizar.es>, de tal forma que todas las personas físicas y jurídicas interesadas pudiesen aportar soluciones y alternativas para la mejora de los servicios de cafetería y restauración que presta nuestra organización.

El formulario preparado permitía a los interesados participar en la consulta **aportando propuestas y soluciones y adjuntar la documentación** que estimasen oportuna en los siguientes apartados.

#### b.- ¿Sobre qué se podía aportar propuestas?

##### **Apartados del formulario:**

- 1.- Conseguir que las cafeterías y la restauración sean un modelo de eficiencia social.
- 2.- Compaginar eficiencia y calidad del empleo en las adjudicatarias.
- 3.- Garantizar la mejora del servicio.
- 4.- Incrementar la eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento.
- 5.- La sostenibilidad ambiental como prioridad en los servicios.
- 6.- Fomentar estilos de vida saludables.
- 7.- Otras propuestas.

c.- ¿Cuántas “personas” han participado” ?

**i** **38 personas físicas y jurídicas han atendido al llamamiento del órgano de contratación**

- **1** corresponde al sector **empresas** (Cerbisacer, S. L.)
- **2** son entidades **sin ánimo de lucro** (Fundación ECODES y REAS ARAGON)
- **35** proceden de la **comunidad universitaria, de los cuales:**
  - **14** son del colectivo estudiantil
  - **16** del personal docente y investigador
  - **5** del personal de administración y servicios

e.- ¿Cuántas propuestas se han formulado?

Aquí se presentan datos referentes al número de propuestas recibidas, las presentadas para cada uno de los apartados de la consulta, las que el equipo técnico multidisciplinar ha considerado que respondían adecuadamente a las preguntas y el montante de las resultantes del proceso de revisión en el que se han sintetizado las replicadas y aquellas otras que, presentadas con diferentes palabras, pueden ser redactadas en otras que las engloban.

Además de las propuestas escritas en el formulario online, una parte de las “personas” han incluido ficheros con documentos que entendemos las apoyan y sitios web para acceder a información de referencia, y pueden ser de utilidad para que el órgano de contratación y los profesionales implicados en los procesos de compra y contratación los tomen de referencia para la redacción de informes, condiciones técnicas y administrativas, así como disponer de argumentos para implementar la contratación de estos servicios con criterios de responsabilidad social, de sostenibilidad alimentaria y que propicien una alimentación saludable de las personas que los utilizan.

**1.- Propuestas y soluciones a las preguntas del formulario.**

Pregunta	Propuestas y soluciones			
	nº total	adecuadas	inadecuadas	ET
Modelo de eficiencia social	31	21	10	2
Eficiencia y calidad del empleo	19	13	6	2
Garantizar la mejora del servicio	24	21	3	2
Eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento	9	8	1	4
La sostenibilidad ambiental como prioridad	52	49	2	12
Fomentar estilos de vida saludables	52	41	9	7
Otras propuestas	14	14		
<b>Totales</b>	<b>201</b>	<b>167</b>	<b>31</b>	<b>29</b>

ET. Resultado del trabajo del Equipo Técnico

**2.- Documentación aportada:**

- 2 guías específicas: una para la compra responsable y otra para la incorporación de criterios de sostenibilidad alimentaria.
- 2 informes sobre la temática de referencia.
- 5 modelos de prescripciones para la contratación de este tipo de servicios. 4 de universidades y 1 de ayuntamiento.
- 8 ficheros con propuestas específicas para implementar condiciones y cláusulas en la redacción de prescripciones técnicas con los criterios de referencia. Destacar el documento aprobado por la CRUE para el fomento de hábitos saludables a través de estos servicios.
- 3 sitios web de referencia

## 2. RESULTADOS DE LA CONSULTA. Las propuestas y alternativas.

Las **201 propuestas aportadas por las 38 “personas”** que participaron en la consulta han sido analizadas por el equipo técnico y se han descartado aquellas que se entendía que **no hacían referencia al objeto de la consulta** o no atendía de forma específica a la pregunta formulada. Por ejemplo:

- *Deberían poner un aparcabicis tras quitar estanque del edificio Agustín de Betancourt del Campus Río Ebro. Ese aparcabicis debería ser vigilado (con una cámara de seguridad, por ejemplo) para que no robasen las bicis.*
- *El personal debería ser amable, estar bien aseado y no echar pelos a la comida.*

Por otro lado, es preciso indicar que la mayor parte de las respuestas recibidas están planteadas con clara intención de aportar alternativas y soluciones relacionadas con el objeto de la consulta, pero se han aportado otras que **han utilizado esta herramienta para elevar quejas sobre el funcionamiento de los servicios**. Por ejemplo:

- *La calidad brilla por su ausencia (en la EINA) la comida es realmente mediocre además de servirse muchas veces fría. La calidad entre cafeterías varía de manera sorprendente. Mientras que en el edificio Torres Quevedo la comida es mediocre en el edificio Ada Byron es totalmente incomedible. Por no mencionar que los calentadores nunca han funcionado (o no han querido hacerlos funcionar) haciendo que los platos sean fríos. Además de la sensación de insalubridad que las instalaciones transmiten y el poco espacio entre mesas que existe.*
- *Como prácticamente todos los días en el campus san francisco o sus alrededores. LA COMIDA de las cafeterías de dicho campus NO ES NI SALUDABLE ni sabrosa. El aceite que utilizan para cocinar deja muchísimo que desear (difícil de digerir). La verdura está excesivamente condimentada. La ensalada esta lacia. El precio no justifica en absoluto estos fallos. Por este motivo la mayoría de las veces me desplazo a los bares/restaurantes del entorno del campus. A 5 minutos del campus hay un restaurante que ofrece por 6 € un menú con comida saludable y sabrosa. Es una pena que esto no pueda encontrarse en las cafeterías universitarias. He estado en cafeterías de otras universidades y la comida es saludable y sabrosa, además de variada. No entiendo como esto no puede conseguirse en Zaragoza. Deberían estar más controladas.*
- *Dado que la facultad de educación es una de las más nuevas parece impensable que no se incluya en ella una cafetería, además este año se han reducido el número de máquinas de vending, por eso me gustaría que se ubicase una cafetería en la Facultad de educación*

También se han recibido alternativas que entendemos **superan el ámbito de actuación del órgano de contratación** y más atienden a políticas y estrategias de la propia Institución:

- *Las cafeterías como un punto de reunión y fomento de encuentros y otras actividades. Además de un espacio de formación más allá del aula, de descanso y de esparcimiento saludable para las personas.*
- *Que fomenten el compromiso social con los agricultores locales propiciando la recogida de cestas de productos ecológicos que llevarte a casa.*
- *Implicar a la Comunidad en la toma de decisiones y en las estrategias de mejora. Facilitar que los usuarios puedan evaluar los servicios, con la posibilidad de crear comisiones de seguimiento.*
- *Estudiar la posible mejora de los espacios. Diseños, modernidad, funcionalidad, terrazas (que dé ganas de estar).*
- *Establecer medidas para la inspección, control de costes energéticos, así como estrategias para su minoración. Implicando para ello a servicios propios de la UZ y a los usuarios de los servicios.*
- *Establecer un plan de gestión ambiental/social con objetivos e indicadores, así como estrategias de mejora y llevar un seguimiento de los mismos, propiciando que las contratadas participen. Controlar las quejas y sugerencias.*
- *Propiciar la participación e implicación del alumnado a través de una acción concertada con una entidad, propiciando así su formación complementaria y ahorro de costes de personal.*
- *La mayoría de cuestiones planteadas no serán posibles de alcanzar mientras las cafeterías estén externalizadas o, al menos, la Universidad valore la opción de asumir directamente su gestión si ninguna empresa es capaz de cumplir esos requisitos.*

Sin tomar en consideración éstas y las “propuestas-queja”, la mayor parte tienen un enfoque genérico que bien podrían servir de aplicación a todos y cada uno de los ámbitos de actuación: campus y espacios, tipología de los servicios y modelos de contratación. Resaltar, además, que las más numerosas son las referidas a propiciar la sostenibilidad ambiental y una alimentación saludable (49 y 41 respectivamente).

Respecto a las aportadas en la opción “**otras**” se han dejado tal cual se han recibido, pues muchas de ellas son repetición de las específicas, otras son de queja y unas pocas no tienen que ver con el objeto de la consulta. Se destaca que una de ellas es positiva:

*En nuestro centro Facultad de ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza tenemos unos servicios espléndidos: 3 Menús: normal a elegir entre dos primeros y dos segundos; Vegetariano 2 platos y Saludable y plato completo. Más agua más postre a muy buen precio.*

*Elaboración casera y armonía de trabajo en el equipo. Deben mejorar la disminución de plásticos y están en contacto con movimientos como Slow Food. MI OPINION es como USUARIA DE MAS DE UN AÑO con este equipo. MUY BUENO.*

En las siguientes páginas se presentan de forma sistematizada y organizada **las propuestas, clasificadas según el origen de la pregunta del formulario, que este equipo técnico** entiende que **pueden ser de aplicación y traslado a la redacción de los documentos** que pueda confeccionar el órgano de contratación, en los apartados de criterios generales, condiciones de ejecución y los criterios de adjudicación de los servicios objeto de la consulta.

También relacionamos los documentos que entendemos podrían ser utilizados de referencia para la redacción de los diferentes criterios para la prestación de los servicios y su posible supervisión, además de los criterios de valoración y selección de las entidades que pudieran prestarlos.

**Las 29 propuestas del equipo técnico** para que puedan ser consideradas por el Órgano de Contratación son las siguientes:

**i Conseguir que las cafeterías y la restauración en las instalaciones de la Universidad de Zaragoza sean un modelo de eficiencia social.**

1. Que posibiliten la gestión de los excedentes de comida: donar a comedores sociales, Banco de Alimentos, etc.
2. Que se posibilite la prestación del servicio por Empresas de Inserción sociolaboral de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social; Centros Especiales de Empleo o Empresas de Economía Social (cooperativas, asociaciones...), también por Pymes locales, sostenibles, de calidad y con experiencia.

**i Compaginar eficiencia y calidad del empleo en las contrataciones adjudicatarias de los servicios de cafeterías y restauración.**

3. Establecer cláusulas de la calidad del empleo de las personas, con salarios dignos, formadas en salud y sostenibilidad. Además propiciarán la integración de personas con discapacidad.
4. Facilitar la concurrencia de Pymes y Empresas de Economía Social, minorando la carga administrativa, estableciendo lotes y reduciendo las garantías. Además, incorporar la acreditación de certificaciones de tipo ISO 26000 de Gestión de Responsabilidad Social.

**i Garantizar la mejora del servicio.**

5. Estudiar modelos de gestión para evitar las colas en horas punta. El pago sería mediante fórmulas digitales o prepagos. Implementar soportes digitales para información sobre alimentación y los servicios de restauración.
6. Garantizar alimentación más sana para las personas y más sostenible para el planeta (de proximidad y de temporada).

**i Incrementar la eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento.**

7. Revisar las cantidades que deberán abonar los contratistas para que esto no repercuta en la calidad del servicio.
8. Establecer precios diferenciados en función de pertenencia o no a la Comunidad.
9. Estudiar modelos de gestión encaminados a reducir los costes en RR.HH, automatizando los procesos.
10. Introducir alimentación saludable, con productos de circuitos cortos, con menores proporciones de proteína animal, junto con la reducción de residuos, para reducir costes.

**i Conseguir unos servicios que tengan como prioridad la sostenibilidad ambiental.**

11. Introducir productos de comercio justo, ecológico, de proximidad, de temporada, y frescos.
12. Introducir alimentación saludable con menores proporciones de proteína animal y pescados con certificación MSC.
13. Promover la disponibilidad de agua del grifo, gratuita para los usuarios y en espacios de fácil acceso.
14. Introducir/exigir que los productos (materias primas) se suministren en recipientes y embalajes reutilizables o estén fabricados con materiales reutilizados y sean reutilizables.
15. Introducir/exigir cubiertos, cristalería y vajilla sean lavables y reutilizables, minimizando los fabricados con plástico.
16. Fomentar y favorecer el uso de vasos y otros soportes para comida aportados por las personas usuarias.
17. Establecer medidas para la minoración de los residuos que generan estos servicios y para la adecuada gestión de los mismos. Especial atención con los orgánicos (posos de café, restos de comida y cocina, descartes) para su posible compostaje y reutilización como fertilizantes.
18. Reducción de consumos de agua y energía (iluminación, calefacción), y que esta sea de origen renovable.
19. Promover la reducción del despilfarro de comida. Revisión de cantidades, poder llevar a casa, etc.
20. Establecer el uso de detergentes, productos de higiene, papel, etc. de origen ecológico, reciclable y biodegradable.
21. Revisión de los niveles de ruido en los espacios destinados a la restauración.
22. Informar a los usuarios de la huella ecológica de los productos que se ofrecen y se consumen.

**i Fomentar estilos de vida saludables.**

23. Introducir la venta de fruta fresca (de calidad), yogures, zumos naturales, etc. entre los productos de cafetería.
24. Reducir/restricción de la oferta de productos procesados, bollería y pastelería industrial, bebidas azucaradas, grasas saturadas y harinas procesadas, etc.
25. Informar a las personas usuarias de la valoración nutricional y de los alérgenos que puedan llevar la oferta de productos en cafetería y en restauración. Opción de presentar los productos atendiendo a criterios saludables (contenido en azúcares, grasas, aceite de palma, etc.) colocándolos en lugares diferenciados y marcados con códigos de colores.
26. Promoción de productos “Kilómetro cero” y de la comida saludable en forma de platos “estrella” , bocadillos destacados del día, etc. y bajos en grasa, sal, azúcares.
27. Realizar campañas de concienciación y difusión de aspectos relacionados con la alimentación sana y los hábitos saludables en la alimentación.
28. Introducir la oferta de menús y servicios adaptados para personas con intolerancias alimentarias o con diferentes costumbres alimentarias (lactosa, gluten y veganos, vegetarianos, etc. )
29. Asesoría de dietista. Asesoramiento de un o una dietista-nutricionista o bien incluir en el canon una cantidad de dinero para que la universidad pueda ofrecer este servicio.

### 3. Documentación aportada junto con las propuestas.

Como ya se ha comentado, algunas “personas” han aportado documentos y enlaces a sitios web con los que, entendemos, pretenden apoyar las sugerencias que escribieron en el formulario. Una vez revisada, consideramos puede ser de gran utilidad para que el órgano de contratación pueda tomarla de referencia para la redacción de informes, condiciones técnicas y administrativas para la contratación de estos servicios con criterios de responsabilidad social, de sostenibilidad alimentaria y que propicien una alimentación saludable de las personas que los utilizan.

A continuación se presenta el detalle de los documentos recibidos y los sitios web referenciados.

#### 1. Guías de referencia.

- a) Incorporación de criterios de sostenibilidad alimentaria en la compra pública. Justicia Alimentaria.
- b) Compra pública responsable y del fomento de la contratación pública de entidades y empresa de la Economía Social. CEPES.
- c) Contratos y compras públicas responsables de la Universidad de Cantabria.

#### 2. Informes relacionados.

- a) Dietas saludables a partir de sistemas alimentarios sostenibles. Informe resumido de la Comisión EAT-Lancet.
- b) La alimentación escolar en España. Hacia un modelo más saludable y sostenible. Del Campo al Cole. CEPES.

#### 3. Pliegos para la explotación de servicios de cafetería y restauración.

- a) Universidad Autónoma de Barcelona.
- b) Universidad Complutense de Madrid (dos).
- c) Universidad de Córdoba.
- d) Universidad de Sevilla
- e) Departamento de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Madrid.

#### 4. Otra documentación aportada.

- a) Informe sobre fomento de los hábitos saludables en las universidades a través de las empresas adjudicatarias de los servicios de vending y restauración. CRUE.
- b) Ficha de propuesta de soluciones y alternativas para la explotación de cafeterías y servicios de restauración de la Universidad de Zaragoza. REAS Aragón
- c) Propuestas para la explotación de cafeterías y servicios de restauración de la Universidad de Zaragoza. Delegación de alumnos de Economía.
- d) Proveedores de agroalimentación de proximidad y/o ecológica. ECODES.
- e) Ejemplos de cláusulas ambientales y sociales en la contratación pública. ECODES
- f) Ficha de producto para la Contratación Pública Ecológica (CPE). Comisión Europea.
- g) Hacia un programa de restauración colectiva pública sostenible desde la Universidad de Murcia. Egea Fernández JM.
- h) Les critères du référentiel restaurant durable. Campus Responsable.

#### 5. Sitios web referenciados.

- a) <https://labes-unizar.es/semillero/>
- b) <https://contratacionpublicaresponsable.org/>
- c) <http://www.campusresponsables.com/>

*Las dietas saludables tienen una ingesta calórica óptima y consisten principalmente en una diversidad de alimentos de origen vegetal, bajas cantidades de alimentos de origen animal, contienen grasas insaturadas en lugar de saturadas, y cantidades limitadas de granos refinados, alimentos altamente procesados y azúcares añadidos.*



A continuación se relacionan todas las propuestas recibidas para cada una de las preguntas que formulaba la consulta, con la sistematización que ha realizado el equipo técnico y las que han sido acordes y no a la preguntas.



Por la generalidad del título de esta pregunta, me limito a responder con una respuesta general que, simplemente, abogue por la mejora y revisión continua de estos servicios.

Como prácticamente todos los días en el campus san francisco o sus alrededores.

15. Considero que las cafeterías y la restauración de la universidad son un lugar de encuentro esencial entre los distintos agentes de la comunidad universitaria ya que facilitan la interacción entre los distintos miembros de dicha comunidad. Además, el servicio que ofrecen facilita la vida tanto de los trabajadores como la de los estudiantes hecho que influye directamente en el bien estar de todos los miembros de la comunidad. Esto es una contribución esencial en cualquier empresa que se acoja a los planes de las "redes de empresas saludables". Por ese motivo, lo primero que tenemos que ofrecer es cafeterías y restauración en todos los edificios o sedes principales de la Universidad de Zaragoza.  
Además, un modelo de integración y eficacia social, debería contemplar que estos espacios estuvieran abiertos al público y que fomentaran la integración social de los trabajadores de las mismas, obteniendo beneficios fiscales al emplear a colectivos desfavorecidos y en peligro de exclusión social.
16. A través de la contratación de empresas locales, sostenibles, de calidad, con experiencia contrastada en el gremio, higiene y precios competitivos.
17. Utilizar que las cafeterías puedan representar un modelo de eficiencia social pasa por entenderlas como un espacio de formación más allá del aula y como punto de encuentro de alumnado, PDI y PAS. En este sentido, la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales puede ser un medio útil.
18. Proponemos revisar la web <https://contratacionpublicaresponsable.org/> en la que es posible cortar y adaptar cláusulas que permitan incrementar la eficiencia social en esta contratación.
19. Según la Ley de Contratos, se pueden reservar contratos (o lotes o sub-lotes) para Empresas de Inserción, Centros Especiales de Empleo o Empresas de Economía Social (cooperativas, asociaciones...).
20. Se podría comenzar con una cafetería de nivel medio de ingresos (ni la mejor ni la peor) para testar el proceso.
21. Hay Empresas de Inserción y Centros Especiales de Empleo dedicados a la formación en restauración que se podrían complementar con un servicio como este. Estas entidades no suelen tener servicio externo porque no pueden quitar trabajo a las empresas de restauración que contratan a sus estudiantes. Este servicio de la Universidad sería un complemento perfecto.

#### Listado de propuestas no acordes a la pregunta.

1. Yo montaría eventos en las cafeterías!! Día mexicano, día indio... Seguro que la gente se apuntaba.
2. Cafetería en educación.
3. Las instalaciones funcionan bien, lo malo es que el precio es muy alto, ha subido año tras año.
4. En las cafeterías se pierde mucho tiempo mientras te atienden y te sirven. Se propone crear un sistema de tickets que te permitan realizar los pagos de forma ágil y que los camareros no toquen el dinero. Los trabajadores y estudiantes ahorraríamos tiempo.
5. Además comprando varios tickets te hagan un descuento.
6. Faciliten que se pueda comer en el restaurante la comida que llevas de casa.
7. Que todos los establecimientos de restauración de la universidad cuenten con un menú para celíacos con pan y cerveza sin gluten.
8. Además del menú, que cuenten con desayunos y tapas (tortilla de patata libre de contaminación cruzada, por ejemplo).
9. Que las máquinas de vending cuenten con una oferta suficiente y equivalente sin gluten y sana para personas con enfermedad Celiaca
10. Que las máquinas de café estén etiquetadas como sin gluten.



c.- Las 24 propuestas para **garantizar la mejora del servicio.**

<b>Pregunta</b>	<b>Garantizar la mejora del servicio.</b>		
Nº de propuestas:	<b>24</b>	<b>Adecuadas SI/NO:</b>	<b>21/3</b>

Resumen de las propuestas:

- Estudiar modelos de gestión para evitar las colas en horas punta. El pago fuese mediante formulas digitales o prepagos. Implementar soportes digitales para información sobre alimentación y los servicios de restauración.
- Garantizar alimentación más sana para las personas y más sostenible para el planeta (de proximidad y de temporada).

Listado de propuestas acordes a la pregunta

1. Estudiar necesidades y peticiones de los clientes y valorar si es posible atender sus peticiones.
2. Favorecer que exista una terraza en todas las cafeterías. Cuidar la decoración del espacio para que dé ganas estar.
3. La ubicación de la actual cafetería es pésima en comparación con la de otras facultades, darles la posibilidad de instalar unas mesas y sillas (sin servicio de terraza) en la zona cercana a la salida de emergencia que hay junto al comedor. Estaría ubicada por tanto donde se tocan la biblioteca con el centro de tiempo libre municipal (o guardería, no lo tengo claro). La contrata sólo tendría la carga de montar y desmontar la terraza. Ver modelo de la cafetería de la facultad de ciencias como ejemplo. Al estar reciente la concesión se podría hacer un apaño mientras dure, y meterlo en la próxima como requisito.
4. Una alimentación más sana para las personas y más sostenible para el planeta es en sí misma una mejora del servicio, en especial desde una entidad pública.
5. Las cafeterías tienen horas muy punta (descansos de clases), y horas valle. En las horas punta, se saturan muchísimo. De tal manera que hay filas de un cuarto de hora para coger un bocadillo.
6. Los camareros pasan más de la mitad del tiempo contando y devolviendo monedas. Con la tecnología disponible, esto es un atraso estelar. Hay aplicaciones que permiten, por ejemplo, escanear un código QR para pagar. Habría que promover esto para reducir ese tiempo por pagos que es clave para mejorar la eficacia y la mejora del servicio.
7. Incentivar la realización de encuestas de satisfacción con una periodicidad trimestral, con el compromiso de implementar los cambios (realizables) en el periodo que va entre encuestas
8. Implicación de las empresas adjudicatarias en el nuevo modelo de restauración saludable y sostenible.
9. Soportes digitales para ofrecer información fiable y actualizada sobre alimentación y los servicios de restauración.
10. Mejora de los espacios y del diseño de las cafeterías y restaurantes, para ofrecer espacios modernos y promotores de salud (arquitectura, diseño, iluminación, silencio, difusión...)
11. Evaluar la implantación del nuevo modelo de restauración saludable y sostenible y propiciar que la empresa colabore.
12. Facilitar que los usuarios puedan evaluar los servicios de cafeterías y restauración
13. Tener un plan de gestión ambiental/social y revisar objetivos e indicadores. Actuar sobre las desviaciones a los objetivos marcados. Control de quejas y sugerencias. Definir Planes de mejora tras análisis resultados y llevar un seguimiento de los mismos.
14. Para empezar, tendríamos que ofrecer servicio, como he comentado en este formulario, en todas las sedes principales de la Universidad. En segundo lugar, se debería tener una política única de máquinas de vending en todos los edificios de la universidad que aunara el comercio justo, la calidad de los productos y la proximidad de los mismos (por ejemplo incluyendo fruta o más productos vegetales de proximidad).
15. Además, podría ser de ayuda crear unas comisiones de seguimiento donde participaran miembros del PAS, PDI y estudiantes. Sería una manera de concienciar a los miembros de la comunidad de la importancia de cuidar estos servicios y fomentar su uso y disfrute.
16. Conseguir reducir el tiempo de atención: más camareros o cambiar el tipo de atención, como el pago previo con ticket (no solo en los menús de comida, sino en todo).
17. En las comidas, ofrecer plato único de filete a la plancha con guarnición a un precio reducido.
18. Se debería obligar a la subcontrata a ofrecer como segundo plato al menos un plato de carne o pescado no procesado. Es decir, se debería evitar que la subcontrata ofrezca comida procesada tal como segundo plato hamburguesas, San Jacobos, calamar triturado, pimientos rellenos de bechamel, pastel de pescado,...
19. Garantizar comida saludable realizada con productos de proximidad y de temporada (esto aumenta notablemente la calidad del servicio). Evitar el abuso de productos fritos y/o industriales y promocionar una

- alimentación saludable sobre la no saludable con ofertas y promociones. Que como añadido al segundo plato siempre se sirvan patatas fritas es una muestra de lo poco saludable del servicio, donde la única alternativa son unas hojas de lechuga. Sería interesante disponer de arroz, pure de patata u otros complementos al segundo plato que nos muevan de la monotonía fritos-lechuga.
20. La mejora del servicio pasa por la implicación de alumnado, PDI y PAS en su desarrollo. La Universidad tiene carreras de Empresa, Nutrición, Ciencias del Deporte, entre otras, que pueden estar vinculadas al servicio de cafetería en distintos ámbitos. Las cafeterías pueden ser útiles para que el alumnado se forme en competencias prácticas en el desarrollo de proyectos empresariales, aprovechando la red que supone la Universidad. El PDI debería acompañarles en el proceso para asegurar el proceso formativo (igual que un PDI de ingeniería debería cruzar un puente construido por sus alumnos, los de Empresa o Nutrición debería poder comer en el servicio de cafetería). De esta manera, el servicio mejoraría al ser el propio alumnado el responsable del mismo, o al menos sería consciente de lo que supone a la Universidad y las dificultades que tiene.
  21. Asimismo, la realización de encuestas de forma periódica para conocer la satisfacción con los servicios que se prestan.

#### Listado de propuestas no acordes a la pregunta

1. Dado que la facultad de educación es una de las más nuevas parece impensable que no se incluya en ella una cafetería, además este año se han reducido el número de máquinas de vending, por eso me gustaría que se ubicase una cafetería en la Facultad de educación.
2. Como prácticamente todos los días en el campus san francisco o sus alrededores. LA COMIDA de las cafeterías de dicho campus NO ES NI SALUDABLE ni sabrosa. El aceite que utilizan para cocinar deja muchísimo que desear (difícil de digerir). La verdura está excesivamente condimentada. La ensalada esta lacia. El precio no justifica en absoluto estos fallos. Por este motivo la mayoría de las veces me desplazo a los bares/restaurantes del entorno del campus. A 5 minutos del campus hay un restaurante que ofrece por 6 € un menú con comida saludable y sabrosa. Es una pena que esto no pueda encontrarse en las cafeterías universitarias. He estado en cafeterías de otras universidades y la comida es saludable y sabrosa, además de variada. No entiendo como esto no puede conseguirse en Zaragoza. Deberían estar más controladas.

d.- Las 9 propuestas para **la eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento.**

<b>Pregunta</b>	<b>Incrementar la eficacia y eficiencia de costes de inversión y mantenimiento.</b>		
Nº de propuestas:	<b>9</b>	<b>Adecuadas SI/NO:</b>	<b>8/1</b>

Resumen de las propuestas:

- Revisar las cantidades que deberán abonar los contratistas para que esto no repercuta en la calidad del servicio.
- Establecer precios diferenciados en función de pertenencia o no a la Comunidad.
- Estudiar modelos de gestión encaminados a reducir los costes en RR.HH, automatizando los procesos.
- Introducir alimentación saludable, con productos de circuitos cortos, con menores proporciones de proteína animal, junto con la reducción de residuos, para reducir costes.

Listado de propuestas acordes a la pregunta.

1. El problema de costes también debe ir de la mano del mismo concurso público que se realiza, si el precio de entrada es muy alto, pocas empresas querrán acceder, y las que lo hagan, tendrán una mentalidad de ahorro máxima, repercutiendo esto en la calidad del servicio.
2. Los circuitos cortos, la reducción de residuos, la consideración de la estacionalidad o la disminución de parte de proteínas animales suelen permitir una disminución del presupuesto y forman parte de un proyecto alimentario de calidad global.
3. Así mismo cambiar la bollería y pastelería industrial, snacks y bebidas azucaradas por alimentos y bebidas más saludables (incluso ecológicos) puede suponer una disminución de los costes.
4. Buscar la coordinación con los servicios de mantenimiento propios de la UZ (ya se realizan inspecciones periódicas) para la inspección, control y mejora de las instalaciones. Se podría orientar hacia:
  - El estudio de costes energéticos (iluminación, fuerza, electrodomésticos, cámaras, climatización...).
  - Medidas de sombreado (toldos, coberturas vegetales, ventilación natural...)
5. La comisión o grupos de trabajo que comento en el apartado anterior, podrían contribuir con sugerencias de mejora en este aspecto.
6. Otra opción podría ser que los precios de los productos no fuera los mismos para los usuarios externos a la Universidad. Se podrían realizar los pagos con una tarjeta monedero universitaria (u otros sistemas de pago como se hacen en las cafeterías de los hospitales universitarios aragoneses y sus máquinas de vending) para abonar un precio menor al de los usuarios externos y así la Universidad no tendría que obligar a las empresas de restauración a reducir tanto su margen de beneficio.
7. Reduzcan personal y automaticen proceso,
8. La inclusión de estudiantes de la Universidad en la gestión del servicio podría ser legalmente realizada a través de una acción concertada con una asociación/cooperativa de estudiantes concreta, en vez de competir. Son miembros de la Universidad que participan en el servicio como formación complementaria, por lo que tendría sentido.

Listado de propuestas no acordes a la pregunta

Podrían plantear opciones como la de equipar una zona en alguna de las cafeterías de todos los campus de la Universidad de Zaragoza para la celebración de comidas de actos académicos como Tesis Doctorales, comidas de trabajo con profesores invitados, recepciones más numerosas, aperitivos de jubilación, etc., como ya ocurre en otras universidades españolas

e- Las 52 propuestas para **servicios que prioricen la sostenibilidad ambiental.**

Pregunta	Fomentar un estilo de vida saludable		
Nº de propuestas:	<b>52</b>	Adecuadas SI/NO:	<b>49/2</b>

Resumen de las propuestas:

- Promover la disponibilidad de agua del grifo, gratuita para los usuarios y en espacios de fácil acceso.
- Introducir/exigir que los productos (materias primas) se suministren en recipientes y embalajes reutilizables o estén fabricados con materiales reutilizados y sean reutilizables.
- Introducir/exigir cubiertos, cristalería y vajilla sean lavables y reutilizables, minimizando los fabricados con plásticos y sean de un solo uso.
- Fomentar y favorecer el uso de vasos y otros soportes para comida aportados por las personas usuarias.
- Establecer medidas para la minoración de los residuos que generan estos servicios y para la adecuada gestión de los mismos. Especial atención con los orgánicos (posos de café, restos de comida y cocina...descartes) para su posible compostaje y reutilización como fertilizantes.
- Reducción de consumos de agua y energía (iluminación, calefacción), y que esta sea de origen renovable.
- Promover la reducción del despilfarro de comida. Revisión de cantidades, poder llevar a casa,...
- Establecer el uso de detergentes, productos de higiene, papel....de origen ecológico, reciclable y biodegradable.
- Revisión de los niveles de ruido en los espacios destinados a la restauración.
- Informar a los usuarios de la huella ecológica de los productos que se ofrecen y consumen.

Listado de propuestas acordes a la pregunta

1. Café de comercio justo y producto ecológicos.
2. Mejora de los puntos de reciclaje de la universidad.
3. Exigir mediante cláusulas vasos para llevar reciclables (de cartón o plástico reciclado) y limitar todo aquello que sea de usar y tirar. Y como especificaremos más adelante se deben ofrecer alternativas más saludables y con menos huella ecológica. Tales como frutas de la huerta aragonesa, y también que los alimentos de los menús entre otros procedan en su mayoría de un radio de no más de 200-300 km.
4. Introducir (al menos un porcentaje) de alimentos de temporada y de circuito corto e informar de ello a los comensales
5. Introducir (al menos un menú a la semana) de agricultura ecológica.
6. Introducir (al menos una vez a la semana) pescado con la certificación MSC (Marine Stewardship Council)
7. En la compra de alimentos, tener en cuenta la minimización de embalajes desechables (que tengan que ser reutilizables o que sean reutilizados)
8. Que los cubiertos, cristalería y vajilla sean lavables y reutilizables.
9. Eliminar los plásticos de un solo uso (pajitas, cubiertos y vajilla)
10. Que los productos de papel desechables (papel de cocina, servilletas, recipientes de comida para llevar) cumplan con los requisitos de etiqueta ecológica o equivalente.
11. Que el agua del grifo sea visible, esté disponible gratuitamente y/o que se promueva dicha disponibilidad
12. Que en la contrata de la gestión de los residuos (sea la empresa de limpieza o la contrata de cocina) incluya en el pliego de condiciones la obligación de reciclar papel y cartón, vidrio y envases plásticos.
13. Elaborar un plan de minimización de desperdicio de alimentos
14. En los actos públicos, conferencias, congresos, lecturas de tesis, etc, utilizar vasos de cristal y agua del grifo.
15. Es sostenible, si acaso podría reducirse el gasto en iluminación y en calefacción, que a veces es excesivo.
16. En este ámbito, que desde mi opinión es especialmente importante, pienso que tal vez se podría reducir la cantidad de plásticos innecesarios en ciertos productos (generalmente pastelería/bollería envasada, que podría sustituirse por pastelería fresca; aunque entiendo que llevaría un coste extra). Supongo que todo esto lo debe gestionar la empresa de la cafetería, lo cual podría dificultar la retirada de parte de dichos envoltorios; pero bueno, todo es analizar la situación y ver las posibles soluciones.
17. Reciclaje efectivo de envases y otros, por medio de la instalación de contenedores adecuados en las PROXIMIDADES de las instalaciones.
18. Residuos orgánicos gestionados con eficiencia (aceites, posos de café, restos de comida y cocina...descartes).
19. Uso de detergentes, productos de higiene, papel....de origen ecológico 100%, reciclables y biodegradables.

20. Es de destacar que en el caso de latas y tapones, ya se viene realizando desde hace unos años una recogida selectiva destinada a acciones solidarias ("A dar la lata por Erik", "Tapones para Hugo", "Tapones Noelia", "Beatriz y Victoria"...)
  21. Reducir consumos de agua y energía
  22. Consumo de energía verde y difusión de ello en las cafeterías y restaurantes
  23. Reducción de uso de papel (mantelitos, servilleta grande...) y plásticos (vasos, cubiertos, envases...)
  24. Propiciar el uso de envases perdurables (tazas, tapers...)
  25. Propiciar el consumo de agua de grifo
  26. Disminuir el desperdicio de comida (promedio de 80-100 gr de comida que se tira por bandeja en los comedores universitarios)
  27. Compra sostenible de productos comestibles (local, fresco, ecológico, bienestar animal)
  28. Compra sostenible de productos no comestibles (reutilizable, bajo impacto ambiental, uso racional, reducción de plásticos)
  29. Productos de proximidad y kilómetro cero
  30. Reducción de emisiones por transporte
  31. Información de la huella de carbono de los alimentos (carne 5 kg CO<sub>2</sub> / patatas 0,137 kg CO<sub>2</sub>)
  32. Consumir menos productos cárnicos
  33. Evitar especies poco sostenibles o con alto impacto por transporte (p.e. pescados como panga)
  34. Fomentar el Comercio justo
  35. Reutilización y reciclaje
  36. Gestión de residuos inorgánicos y orgánicos. No solo reciclar; ir más allá: tender a no generar residuos (política de "Residuos 0"). Compostaje de los desechos orgánicos.
  37. Ofrecer agua de grifo filtrada gratuita.
  38. El alimento que se sirva deberá ser, en la medida de lo posible, de certificación ecológica y compra local. De esa manera, se visibiliza el compromiso ambiental de la Unizar, al apoyar una forma de producción sostenible con el medio ambiente y con un menor impacto en emisiones de carbono, al reducir la distancia de transporte.
  39. Sería interesante asimismo, establecer un sistema de recogida de residuos alimentarios, que permitiera su uso como abono orgánico tras un proceso de compostaje.
  40. La cantidad de materiales de un solo uso que se consumen en una cafetería es extremadamente alta y la toma de medidas para la reducción de su uso siempre será positiva. La penalización del uso de vasos de plástico o la disponibilidad de estaciones de reciclaje más decentes son propuestas de mejora en esta dirección.
  41. El nivel de ruido en los espacios dedicados a las cafeterías supera en la mayoría de ellas el máximo admisible para la salud, los usuarios estamos poco rato pero los trabajadores de las contratadas estoy convencida de que sufrirán problemas auditivos.
  42. En distintas universidades europeas donde este servicio lo ofrecen empresas privadas y multinacionales (véase Reino Unido) se premia con un pequeño descuento que el usuario utilice por ejemplo una taza personal para tomar el café, té, etc. o su tupper/plato para adquirir un plato del menú. Esto supone un ahorro a la hora de limpiar la vajilla, una carga menor en el trabajador de hostelería y un ahorro ambiental. Es cierto, que habría que habilitar un fregadero para que los usuarios limpiaran sus recipientes (para no manchar los servicios).
  43. Empleo de personas residentes en la zona o ciudad.
  44. Poder llevar el sobrante de comida a casa.
  45. Obligar a la subcontrata a separar los residuos que genera la actividad, por medio de un inspector medioambiental que sancione al que no cumpla.
  46. Prohibir la utilización de cubiertos, vasos etc de plástico
  47. Controlar los ruidos que emanan de las cafeterías (música, altavoces, etc)
  48. Promover el uso de producto fresco y ecológico de temporada y proximidad, esto incrementará la calidad de la comida además de promover una economía sostenible y de ámbito local.
  49. Favorecer el uso de vasos reutilizables o tazas propias, en vez de vasos de papel, que supone un coste importante en la gestión de residuos.

#### Listado de propuestas no acordadas a la pregunta:

1. Servicio de productos vegetarianos. Opciones de menú vegetariano en las propuestas.
2. Crear los UNIZARES como "moneda local" en la Universidad que permita comprar en cafetería. Esos UNIZARES servirían para remunerar la participación en encuestas de las asignaturas, en trabajos con la Oficina Verde, etc. del alumnado y así favorecer el desarrollo de estas cuestiones. Al servicio de cafetería se podría añadir el de reprografía: son los dos servicios de desembolso económico que tiene la Universidad.



21. Reducir el consumo de alimentos procesados
22. Reducir sal, azúcar, grasas saturadas y harinas procesadas
23. Uso de aceites de oliva
24. Evitar promociones no saludables
25. Disminuir o reducir alimentos no saludables: fiambres, embutidos, carnes procesadas, fritos y reconstruidos, cereales refinados (arroz blanco, pan blanco), alimentos con elevada cantidad y/o adición de azúcar y/o de rápida absorción (dulces, natillas, helados, pastelería, bollería, repostería, bebidas azucaradas, lácteos azucarados, zumos, galletas, procesados varios...), productos con grasas trans en su elaboración y alimentos ultraprocesados
26. Utilizar productos frescos. NO procesados.
27. Ofertar también un menú ecológico.
28. Aprovechar las instalaciones de las cafeterías para realizar campañas de concienciación y difusión de aspectos relacionados con la alimentación sana y los hábitos saludables en la alimentación.
29. Los alimentos ecológicos redundan en una comunidad universitaria más saludable, al eliminar los alimentos en los que se han usado productos tóxicos y al eliminar también los alimentos ultraprocesados de los menús.
30. Sin duda, la oferta de un servicio saludable para toda la comunidad universitaria que pasa por una cafetería es importante.
31. Dejando de lado la oferta de menú a medio día que ofrece comida normal, las ofertas en las cafeterías en las horas de media mañana y media tarde carecen de ofertas saludables como fruta, yogures, zumos naturales o bocadillos sin desproporcionadas cantidades de salsas industriales. Sin embargo, abunda la cantidad de bollería industrial y bolsas de patatas fritas ultraprocesadas. Desde mi punto de vista, convendría cambiar esta oferta y será bien recibida por una gran parte de la comunidad universitaria.
32. Colocar un semáforo que marque el nivel de ruido, y se ponga rojo si se supera determinado nivel.
33. Potenciar que se señalen de alguna manera los productos que se vendan en función del contenido en azúcares, grasas, aceite de palma, etc. (por ejemplo, especificando que se coloquen en lugares diferenciados y marcados con códigos de colores: rojo, amarillo y verde)
34. Para conseguir potenciar este aspecto se debería ofrecer un menú y medios menús (quizás sólo dos primeros y dos segundos que se pudieran combinar) y que contemplan la opción vegetariana. Otra iniciativa sería vender fruta durante todo el día en la misma medida que se ofrecen chokolatinas, bocadillos o repostería. Fomentar el consumo de fruta en el almuerzo y merienda es un componente obligado en cualquier medida saludable.
35. También se podrían ofrecer leches vegetales (avena y soja) ya que cada vez más sufrimos más intolerancias alimenticias. Además, se tendría que contemplar en todo momento la existencia de productos aptos para celíacos.
36. Animar a consumir productos de temporada y locales, de preferencia orgánicos.
37. En otras universidades europeas y en los comedores de otros centros de trabajo, además de un menú con varios primeros y segundos platos, se ofrece poder realizar un filete de carne o pescado a la plancha AL MOMENTO, con una guarnición. Aunque es menos cantidad de comida, se ofrece a un precio reducido.
38. Poner fruta de alta calidad que apetezca comerla en vez de la alternativa dulce.
39. Reducir el uso de sal, grasas y azúcares
40. Que el desayuno rápido incluya fruta o yogur, no solo bocadillo o bollería
41. Apoyar el consumo de productos saludables realizando ofertas y promociones que los fomenten. Un zumo de naranja es más caro que una coca-cola y el servicio de desayuno tiene en su mayoría productos de bollería industrial.

#### Listado de propuestas no acordes a la pregunta:

1. Impedir o limitar el uso de plásticos, especialmente los desechables.
2. El problema actual es que la ensalada que se ofrece en los comedores no es buena y no apetece comerla.
3. Eliminen los insectos y demás bichos de la zona de cocina y comedor. Es frecuente ver cucarachas en estos lugares
4. Frieguen bien el suelo, ventanales, mesas, sillas, cubertería y vajilla.
5. Las cafeterías pueden servir para incrementar el sentimiento de pertenencia.
6. Importancia de que también en las máquinas expendedoras haya alimentos saludables (incoherencia si se quiere potenciar una UZ saludable).
7. En numerosos edificios e instalaciones no existe servicio de restauración, lo cual es lógico, y en su defecto nos encontramos máquina de vending. La empresa ccesionaria de estas máquinas de vending realiza una oferta única y exclusiva de productos poco saludables, prioritariamente productos ultraprocesados con un escaso valor nutricional saludable. Propondría exigir a estas empresas que realizan la explotación de máquina de vending que sea obligatorio ofrecer más productos de calidad. Véase un ejemplo de lo que realizan en otras universidades: <https://www.hostelvending.com/noticias/noticias.php?n=8948>
8. Sería un rotundo éxito en la promoción de hábitos saludables y alimentación poder adquirir en las máquinas de vending fruta, ya que a día de hoy, solo podemos adquirir chokolatinas, patatas fritas y productos similares.
9. Como prácticamente todos los días en el campus san francisco o sus alrededores. LA COMIDA de las cafeterías de dicho

campus NO ES NI SALUDABLE ni sabrosa. El aceite que utilizan para cocinar deja muchísimo que desear (difícil de digerir). La verdura está excesivamente condimentada. La ensalada esta lacia. El precio no justifica en absoluto estos fallos. Por este motivo la mayoría de las veces me desplazo a los bares/restaurantes del entorno del campus. A 5 minutos del campus hay un restaurante que ofrece por 6 € un menú con comida saludable y sabrosa. Es una pena que esto no pueda encontrarse en las cafeterías universitarias. He estado en cafeterías de otras universidades y la comida es saludable y sabrosa, además de variada. No entiendo como esto no puede conseguirse en Zaragoza. Deberían estar más controladas.

### g.- Otras 14 propuestas.

Pregunta	Otras aportaciones.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que se valore y aumente la implicación en actividades culturales ofrecidas desde las cafeterías.</li> <li>2. Instalar cafetería en la Facultad de Educación.</li> <li>3. Deberían poner un aparcabicis tras quitar estanque del edificio Agustín de Betancourt del Campus Río Ebro. Ese aparcabicis debería ser vigilado (con una cámara de seguridad, por ejemplo) para que no robasen las bicis.</li> <li>4. La mayoría de cuestiones planteadas no serán posibles de alcanzar mientras las cafeterías estén externalizadas o, al menos, la Universidad valore la opción de asumir directamente su gestión si ninguna empresa es capaz de cumplir esos requisitos.</li> <li>5. Buenos días, mi propuesta es que se vuelva a abrir la cafetería del Campus de Teruel, se ha cerrado por motivo de la jubilación de las personas que la llevaban y dicen que a nadie le ha interesado quedarse con ella. Sabemos que había gente interesada, pero claro con las condiciones que ofertaban es imposible. Propongo que las condiciones para quedarse con la cafetería situada en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas del Campus de Teruel sean más asequibles, para que puedan presentarse varias empresas y poder tener una cafetería en este Campus, y en el edificio donde siempre ha estado,(una terraza como no hay otra). Nos dicen que vayamos a la del Colegio Mayor, cuando ni siquiera está abierta todo el horario de los que vamos a turnos, (no podemos ni tomar un café en el descanso porque está cerrada ya), además es un servicio para dar de comer a los alumno internos. Cuando viene gente de fuera tampoco puede tomarse nada, no se da servicio. Un saludo</li> <li>6. Dada la disparidad de superficies y afluencia a las diversas áreas de restauración de la UZ, sería útil sondear la posibilidad de implantar distintos modelos de explotación (cooperativas, empresas familiares, proyectos estudiantiles...)</li> <li>7. Comunicación. Sensibilizar, educar y formar. Talleres de formación.</li> <li>8. El comedor universitario como espacio de sostenibilidad y promoción de la salud. Es además, importante que se difundan estos conceptos en las propias cafeterías.</li> <li>9. En el edificio donde estamos, la antigua Facultad de Educación, no hay cafetería, no hay ninguna sala con microondas para poder tomar la comida preparada en casa, por lo tanto, huelgan todas las propuestas presentadas más arriba.</li> <li>10. Por favor, controlen más los servicios de restauración de las cafeterías de la universidad de Zaragoza. La comida no es en absoluto saludable, pero tampoco sabrosa. Si se hiciera esto, tendrían más afluencia de público a la hora de comer. Envíenos encuestas a los usuarios de las mismas para mejorar los servicios de restauración.</li> <li>11. Lamentablemente, hay centros donde no existe servicio de cafetería. Concretamente, la nueva sede de la Facultad de Filosofía y Letras y en Edificio Interfacultades. Por el momento, tampoco hay espacios equipados para calentar la comida que alguien pueda traer de casa y comerla. Aparentemente se está habilitando el antiguo espacio de la cafetería del Interfacultades. En la Facultad de Educación, existe un espacio similar que parece estar dando respuesta a esta necesidad. De todas formas, si el espacio del Interfacultades va a ser utilizado por los estudiantes que están en tránsito de edificio a edificio, creo que es primordial que se habilite algún espacio similar en la nueva sede de la Facultad de Filosofía y Letras para el uso y disfrute de los trabajadores (medida que se podría extender a todas las facultades). Ojalá no se descarte la implantación del servicio de cafetería y restauración en el proyecto de la nueva Facultad de Filosofía ya que es un espacio donde se fomenta el buen trato entre todos los miembros de la comunidad universitaria, surgen proyectos interdisciplinares y, nutrimos la convivencia de todos los agentes sociales que formamos parte de esta comunidad.</li> <li>12. Algunos PDI comemos diariamente en la universidad y tomamos café a media mañana y/o después de comer. Esto supone un gasto diario muy elevado que en muchas empresas se subvenciona por parte de la empresa. Muchos días nos traemos un tupper de comida, pero en muchas ocasiones no hay tiempo para cocinar en casa. Creo que las personas que deben comer en la universidad por motivos laborales, deben tener la comida con precio reducido respecto el resto de personas que no trabajan en la entidad. Los trabajadores tienen obligación de cumplir sus compromisos profesionales y tiene sentido que tengan precio reducido en su comida.</li> <li>13. No es difícil mejorar el servicio, solo hay que poner esmero y empeño, mirar al mercado local y garantizar que los productos usados son de temporada; hacer uso del equipamiento del que se dispone para que la calidad de la comida no decaiga y mantener el recinto con unas condiciones de limpieza optimas (no siempre se cumple). Además no sé hasta qué punto es bueno que exista un monopolio en el servicio de cafetería. Quizás la competencia haría que las cafeterías se pusieran las pilas.</li> <li>14. En nuestro centro Facultad de ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza tenemos unos servicios espléndidos: 3 Menús: normal a elegir entre dos primeros y dos segundos; Vegetariano 2 platos y Saludable y plato completo. Más agua más postre a muy buen precio. Elaboración casera y armonía de trabajo en el equipo. Deben mejorar la disminución de plásticos y están en contacto con movimientos como Slow Food. MI OPINION es como USUARIA DE MAS DE UN AÑO con este equipo. MUY BUENO.</li> </ol>

## CONCLUSIONES

En el presente informe se han hecho constar, de acuerdo con lo previsto en el art. 115 de la Ley 9/2017 de la Ley de Contratos del Sector Público, que regula las consultas preliminares de mercado, las actuaciones que se han realizado mediante esta consulta, los estudios y sus autores, las entidades consultadas, las cuestiones que se han formulado y la respuestas a las mismas.

La pretensión inicial de este informe, que era la aportación de soluciones y alternativas para la mejora de los servicios de cafetería y restauración que se encuentran ubicados en la Universidad de Zaragoza, se ha alcanzado sobradamente, puesto que todos los sectores de la Comunidad Universitaria han propuesto mejoras y sugerencias para la prestación del Servicio y, aunque las opiniones no hayan sido muy numerosas, podemos observar que muchas son coincidentes en el fondo de la cuestión, que es fomentar la alimentación saludable.

Ahora bien, algunas de ellas, como ya se ha puesto de manifiesto, no es posible implementarlas bien porque no responden a las consultas, bien por superar el ámbito competencial del órgano de contratación, o porque elevarían el coste del servicio exponencialmente y, en algunos casos, porque son de difícil cumplimiento actualmente.

No obstante, de cara a una mejora en la elaboración de los pliegos que han de regir en futuros procedimientos cuyo objeto sea la gestión de las cafeterías y comedores ubicados en espacio de la Universidad de Zaragoza y de los comedores en los Colegios Mayores Universitarios, existen una serie de medidas que serán incluidas en los pliegos de prescripciones técnicas, si bien es cierto que algunas de ellas ya figuran en las licitaciones anteriores al informe, en base a los siguientes apartados:

- Servicios de comedor y menús, que contemplen la variedad y la calidad necesaria para una alimentación saludable de nuestro personal.
- Gestión de residuos, respetuosa con el medioambiente.
- Supervisión del servicio y de las instalaciones.
- Introducción de criterios de eficiencia social en la selección de empresas.

En las próximas licitaciones, de acuerdo con lo establecido en el art. 115 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, al elaborar los pliegos, se tendrán en consideración los resultados de esta consulta, y sus propuestas, tanto en la introducción de nuevos criterios de valoración, como en las prescripciones técnicas que deben cumplir los adjudicatarios y en condiciones especiales de ejecución, salvo en aquellos casos en los que no sea factible su implementación.

Las propuestas que deben seguirse en la elaboración de pliegos son las siguientes:

1. Posibilitar la gestión de los excedentes de comida: donar a comedores sociales, Banco de Alimentos, etc.
2. Fomentar la prestación del servicio por Empresas de Inserción sociolaboral de personas con discapacidad o en situación o riesgo de exclusión social; Centros Especiales de Empleo o Empresas de Economía Social (cooperativas, asociaciones, etc.), también por Pymes locales, sostenibles, de calidad y con experiencia.
3. Establecer cláusulas para asegurar la calidad del empleo de las personas, con salarios dignos, formadas en salud y sostenibilidad. Además propiciarán la integración de personas "discapacitadas".
4. Facilitar la concurrencia de Pymes y Empresas de Economía Social, minorando la carga administrativa, estableciendo lotes y reduciendo las garantías. Además, incorporar la acreditación de certificaciones de tipo ISO 26000 de Gestión de Responsabilidad Social.

5. Estudiar modelos de gestión para evitar las colas en horas punta. El pago fuese mediante formulas digitales o prepagos. Implementar soportes digitales para información sobre alimentación y los servicios de restauración.
6. Garantizar alimentación más sana para las personas y más sostenible para el planeta (de proximidad y de temporada).
7. Revisar las cantidades que deberán abonar los contratistas para que esto no repercuta en la calidad del servicio.
8. Establecer precios diferenciados en función de pertenencia o no a la Comunidad.
9. Estudiar modelos de gestión encaminados a reducir los costes en RR.HH, automatizando los procesos.
10. Introducir alimentación saludable, con productos de circuitos cortos, con menores proporciones de proteína animal, junto con la reducción de residuos, para reducir costes.
11. Introducir productos de comercio justo, ecológico, de proximidad, de temporada, y frescos.
12. Introducir alimentación saludable con menores proporciones de proteína animal y pescados con certificación MSC.
13. Promover la disponibilidad de agua del grifo, gratuita para los usuarios y en espacios de fácil acceso.
14. Introducir/exigir que los productos (materias primas) se suministren en recipientes y embalajes reutilizables o estén fabricados con materiales reutilizados y sean reutilizables.
15. Introducir/exigir cubiertos, cristalería y vajilla sean lavables y reutilizables, minimizando los fabricados con plásticos y sean de un solo uso.
16. Fomentar y favorecer el uso de vasos y otros soportes para comida aportados por las personas usuarias.
17. Establecer medidas para la minoración de los residuos que generan estos servicios y para la adecuada gestión de los mismos. Especial atención con los orgánicos (posos de café, restos de comida y cocina, descartes) para su posible compostaje y reutilización como fertilizantes.
18. Reducción de consumos de agua y energía (iluminación, calefacción), y que ésta sea de origen renovable.
19. Promover la reducción del despilfarro de comida. Revisión de cantidades, poder llevar a casa, etc.
20. Establecer el uso de detergentes, productos de higiene, papel, etc., de origen ecológico, reciclable y biodegradable.
21. Revisión de los niveles de ruido en los espacios destinados a la restauración.
22. Informar a los usuarios de la huella ecológica de los productos que se ofrecen y consumen.
23. Introducir la venta de fruta fresca (de calidad), yogures, zumos naturales, etc. entre los productos de cafetería.
24. Reducir/restringir de la oferta de productos procesados, bollería y pastelería industrial, bebidas azucaradas, grasas saturadas y harinas procesadas.
25. Informar a las personas usuarias de la valoración nutricional y de los alérgenos que puedan llevar la oferta de productos en cafetería y en restauración. Opción de presentar los productos atendiendo a criterios saludables (contenido en azúcares, grasas, aceite de palma, etc.) colocándolos en lugares diferenciados y marcados con códigos de colores.
26. Promoción de productos "Kilómetro cero" y de la comida saludable en forma de platos "estrella", bocadillos destacados del día, etc. bajos en grasa, sal, azúcares.
27. Realizar campañas de concienciación y difusión de aspectos relacionados con la alimentación sana y los hábitos saludables en la alimentación.
28. Introducir la oferta de menús y servicios adaptados para personas con intolerancias alimentarias o con diferentes costumbres alimentarias (lactosa, gluten y veganos, vegetarianos, etc.)
29. Asesoría de dietista. Asesoramiento de un o una dietista-nutricionista o bien incluir en el canon una cantidad de dinero para que la universidad pueda ofrecer este servicio.

En todo caso, la Universidad de Zaragoza, como recomienda el Grupo de trabajo de Universidades Saludables de CRUE Sostenibilidad y la Red Española de Universidades Saludables, debe apostar firmemente por fomentar la promoción de hábitos saludables en nuestros estudiantes, porque este aspecto forma parte de la misión educativa de la enseñanza superior de nuestra Universidad.