



INFORME DE ANÁLISIS

Sistema de manutención en guardias Atención Primaria y Emergencias 2026

Encuesta a profesionales y análisis de 157 centros

555

profesionales

157

centros analizados

97,8%

rechaza mantener el
modelo

2,74/10

calidad media

POSICIÓN PRINCIPAL DE CCOO

Los resultados de ambas fuentes sustentan la derogación del sistema actual de manutención y su sustitución por un modelo que dé capacidad real de elección a las y los profesionales.

FSS-CCOO Castilla y León · Septiembre 2026

**CCOO**

1. Resumen

El informe integra dos fuentes complementarias: una encuesta directa a 555 profesionales sanitarios y el análisis de cuestionarios, informes y resúmenes remitidos desde 157 centros. La lectura conjunta muestra un descontento muy elevado con el sistema actual, acompañado de deficiencias recurrentes de calidad, conservación, variedad y control del servicio.

97,8%

rechazo a mantener el
modelo

91,9%

mala calidad como
motivo de no uso

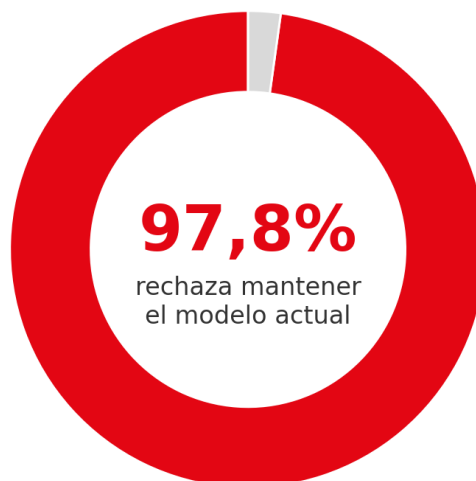
98,0%

lo ve igual o peor que
antes

87,6%

prefiere
vales/restaurantes o
abono

Continuidad del sistema actual ante la próxima renovación



CONCLUSIÓN EJECUTIVA

El problema no se limita a incidencias aisladas: la encuesta refleja un rechazo prácticamente unánime a la continuidad del modelo y los informes de centros documentan deficiencias repetidas en todas las áreas analizadas, aunque con distinta intensidad.

IMPLICACIÓN PARA LA PRÓXIMA LICITACIÓN

CCOO defiende que no procede prorrogar ni reproducir el sistema vigente. La alternativa mayoritaria es un modelo descentralizado: vales o convenios con restauración cercana y, subsidiariamente, abono dinerario en nómina.



2. Objeto, fuentes y alcance

2.1. Encuesta directa a profesionales

El presente estudio analiza las respuestas de 555 profesionales sanitarios respecto a la calidad, uso y satisfacción con el servicio actual de catering durante sus guardias. Los resultados reflejan un descontento generalizado y crítico con el modelo actual, caracterizado por una valoración extremadamente baja de los alimentos y una exigencia casi unánime de cambio de modelo ante la próxima renovación contractual.

Las cifras de cada pregunta se presentan sobre las respuestas válidas disponibles en cada caso. El análisis utiliza los valores consignados en el documento de origen.

2.2. Informes y cuestionarios de centros

El segundo bloque se ha elaborado a partir de los cuestionarios, informes y resúmenes remitidos de 157 centros analizados.

La documentación presenta una imagen heterogénea entre territorios y centros. Por ello, el informe diferencia entre valoraciones subjetivas del personal y las incidencias concretas que requieren contraste o actuación prioritaria.



3. Resultados de la encuesta a profesionales

3.1. Frecuencia y motivos de uso del servicio

A pesar de que la mayoría del personal depende del servicio para alimentarse durante sus turnos, un porcentaje significativo lo evita o lo utiliza solo de forma ocasional.

- Sí, habitualmente: 337 personas (60,7%)
- A veces, de forma ocasional: 176 personas (31,7%)
- No lo utiliza: 42 personas (7,6%)



RESULTADO CLAVE

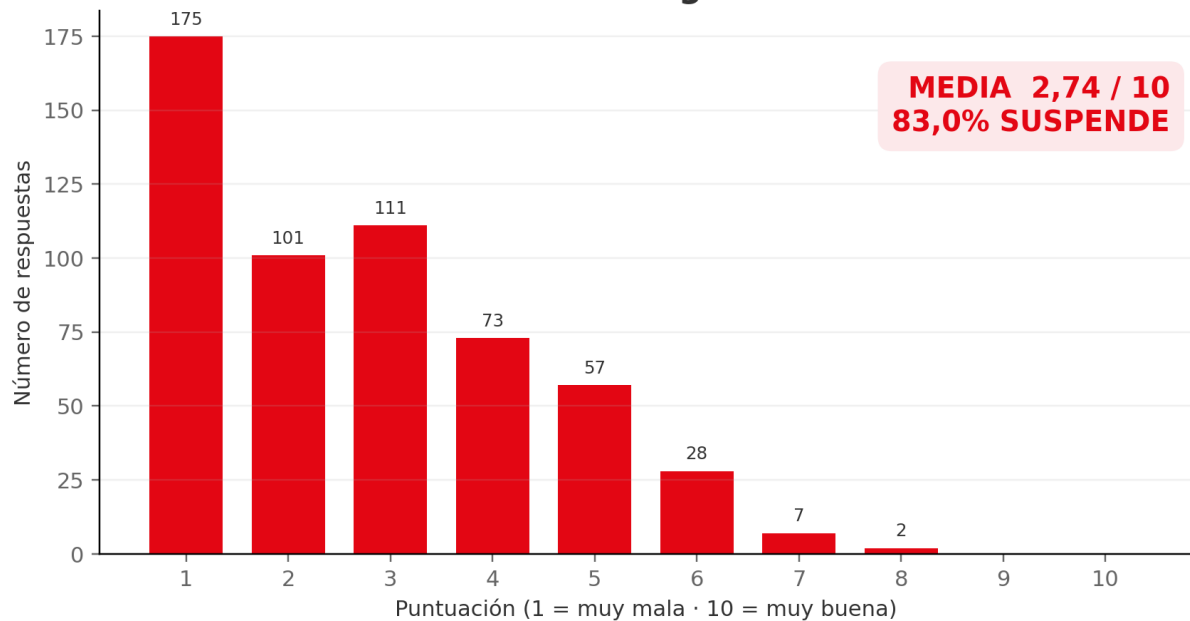
Entre quienes no utilizan el servicio o lo hacen solo de forma ocasional, el 91,9% señala la mala calidad del producto como motivo principal.

3.2. Valoración de la calidad y evolución del servicio

La percepción sobre la calidad de la comida ofertada es desfavorable, con una concentración masiva de respuestas en la escala más baja del rango (1 a 10).

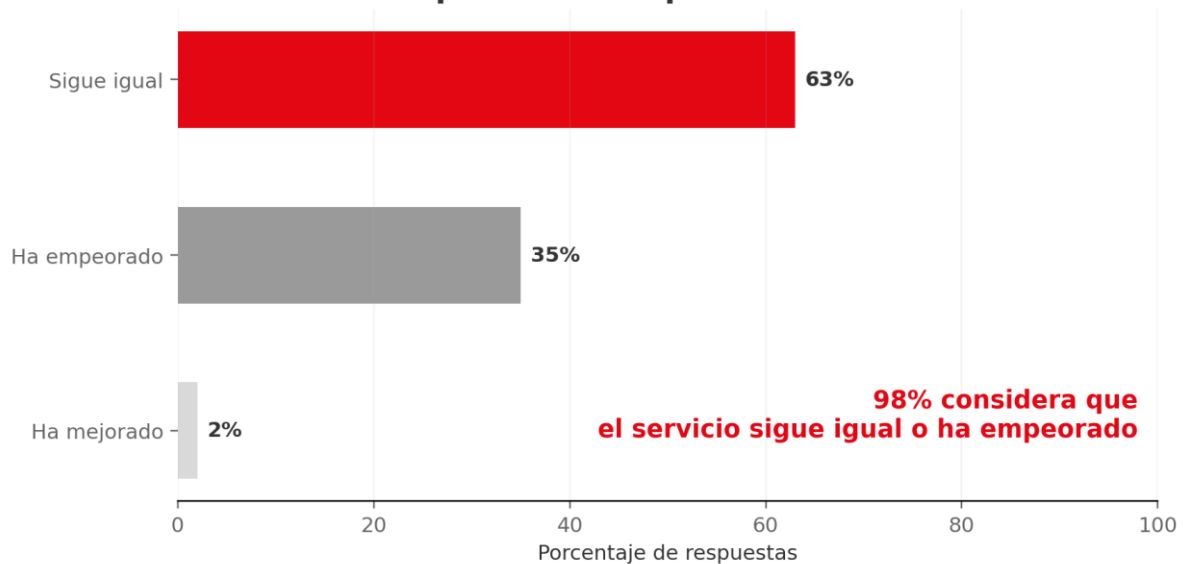


Valoración de la calidad general de la comida



- **Puntuación media:** 2,74 / 10
- **Tasa de suspenso:** 83,0% (460 evaluaciones)
- **Tasa de aprobado:** 17,0% (94 evaluaciones)

Evolución percibida respecto a años anteriores



LECTURA CONJUNTA

El 98% considera que el servicio sigue igual o ha empeorado respecto a años anteriores; solo un 2% percibe una mejora.



3.3. Continuidad del modelo actual

Existe una postura tajante sobre la continuidad de la empresa/proveedor adjudicatario actual.

Continuidad del sistema actual ante la próxima renovación



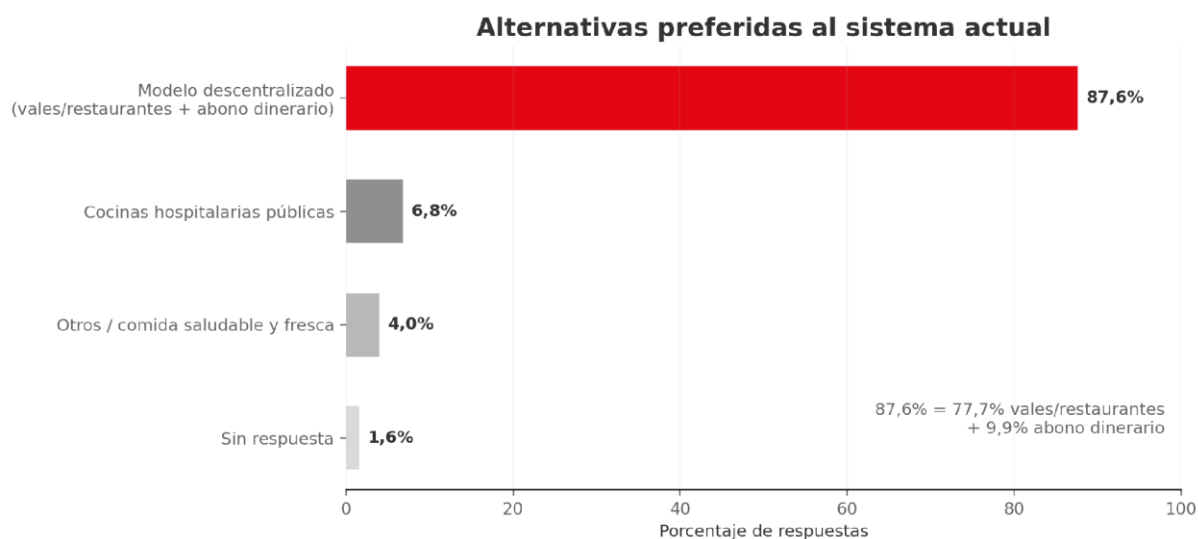
- **NO, rechazo a la renovación:** 538 votos (97,8%)
- **SÍ, mantener el modelo:** 12 votos (2,2%)

DATO DETERMINANTE

El 97,8% de las respuestas válidas rechaza mantener el modelo actual ante la próxima renovación del contrato.

3.4. Alternativas preferidas por la plantilla

Las respuestas muestran una preferencia clara por fórmulas que permitan elegir dónde o cómo realizar la manutención durante la guardia.





- Vales / convenios con restaurantes cercanos: 431 votos (77,7%)
- Abono dinerario / dietas en nómina: 55 votos (9,9%)
- Suministro mediante cocinas hospitalarias públicas: 38 votos (6,8%)
- Otros / exigencia directa de comida saludable y fresca: 22 votos (4,0%)
- Sin respuesta: 9 votos (1,6%)

PREFERENCIA MAYORITARIA

La suma de vales/convenios con restauración cercana y abono dinerario alcanza el 87,6%. Esta agrupación resume la preferencia por un modelo descentralizado frente al sistema actual.

3.5. Conclusiones del bloque de encuesta

- **Rechazo Institucional:** El modelo actual de catering se encuentra agotado, contando con un rechazo directo del 97,8% de los encuestados y una nota media insostenible de 2,74/10.
- **Impacto en el Bienestar:** El 91,9% de quienes no usan el servicio aluden a la mala calidad como la causa principal, obligando a los profesionales a llevar su propia comida o prescindir de ella durante guardias de 24 horas.
- **Línea de Acción Prioritaria:** Ante la próxima licitación, se recomienda descartar la prórroga del contrato actual e iniciar la transición hacia un modelo descentralizado basado en vales/tickets para restaurantes locales (opción respaldada por el 77,7% del personal) o, en su defecto, el abono directo de las dietas en la nómina.

4. Análisis de informes de 157 centros

4.1. Lectura autonómica

La documentación presenta una imagen heterogénea entre territorios y centros, pero permite identificar varios problemas que se repiten de forma consistente. El cumplimiento formal de los días de reparto aparece, en general, mejor valorado que los aspectos relacionados con la calidad del alimento, su conservación, la variedad de menús y los mecanismos de control y retorno de información.

- **Conservación y caducidad:** Se repiten referencias a caducidades muy próximas —en algunos casos el mismo día, 24-48 horas o pocos días—, productos abiertos, pan con moho, ensaladas deterioradas y, en determinados centros, sospechas de problemas de cadena de frío.
- **Calidad y variedad:** La baja variedad y la repetición de menús aparecen en numerosas provincias. Son frecuentes las críticas al sabor, a la percepción de alimentos muy procesados/precocinados y a la escasa adaptación práctica de algunas opciones especiales.
- **Encuestas y retorno:** Es el déficit más transversal. En una parte muy amplia de los cuestionarios se indica que no se realizan encuestas, que se desconoce su existencia o que no



se comunican resultados. Esto impide comprobar si las mejoras prometidas se evalúan de forma sistemática.

- **QR y aplicación:** La implantación es desigual. En algunos centros funcionan y se usan; en otros el QR existe pero no se conoce su finalidad, la app se sustituye por página web/ordenador o directamente no se utiliza. La existencia de la herramienta no garantiza que las quejas produzcan cambios.
- **Reciclaje y embalajes:** Aunque el embalaje físico se considera correcto en bastantes centros, la ausencia de contenedores, información o circuito específico de reciclaje es recurrente. También aparece la queja por exceso de plástico de un solo uso.
- **Incidencias de especial relevancia:** Se documentan moho, alimentos abiertos o deteriorados, errores de etiquetado, entregas insuficientes o distintas de lo solicitado, falta puntual de dieta, agua insuficiente en guardias y problemas de acceso/variedad en dietas especiales.

CONCLUSIÓN PRINCIPAL DEL ANÁLISIS DE CENTROS

Las medidas anunciadas tras la campaña de 2025 no aparecen implantadas de forma homogénea. El calendario de reparto suele cumplirse con mayor frecuencia, pero persisten deficiencias relevantes en conservación/caducidad, variedad y calidad percibida, y existe un problema general de trazabilidad del control de calidad: encuestas escasas o desconocidas, resultados no comunicados y canales digitales con uso desigual.

4.2. Resultados autonómicos por dimensión

4.2.1. Frecuencia de reparto, conservación y caducidad

El reparto en los días previstos se describe como correcto en un número importante de formularios. Sin embargo, ese cumplimiento logístico convive con incidencias de conservación y vida útil. Se observan referencias recurrentes a caducidades cortas (mismo día, 24-48 horas o 1-3 días), productos abiertos, envases golpeados, alimentos con moho y deterioro de ensaladas. En el Bierzo se repite específicamente la mala conservación de ensaladas y se plantea una posible ruptura de cadena de frío. En Soria, Burgos, Salamanca y Valladolid aparecen también episodios de moho o alimentos en mal estado.

4.2.2. Variedad de menús y alternancia

La variedad formal no siempre se traduce en una experiencia variada. En varios centros se describe un menú tradicional con más opciones, pero las alternativas, minicarta, ensaladas, fruta o dietas especiales se repiten. La falta de rotación es especialmente visible en Burgos rural/Bierzo, Soria y parte de Valladolid y Zamora. También hay formularios positivos, por lo que no puede afirmarse una ausencia general de variedad en toda la Comunidad.



4.2.3. Dietas específicas

En numerosos centros existen dietas especiales o se pueden solicitar, pero se detectan tres problemas: desconocimiento de su disponibilidad, menor variedad respecto al menú general y soluciones repetitivas. En Burgos se documenta que inicialmente no existía opción sin gluten en determinados centros y posteriormente la solución fue frecuentemente ensalada. En Valladolid y Soria algunas respuestas señalan que no se utilizan o que se desconoce su funcionamiento.

4.2.4. Información nutricional y código QR

La presencia del QR es muy desigual. En varios centros aparece en los envases, pero el personal no conoce su finalidad o no consulta la información. En otros se indica directamente que no existe QR. Una conclusión relevante es que “tener QR” no equivale a disponer de un sistema de información útil: hay respuestas que conocen el código pero no saben utilizarlo o consideran que las quejas canalizadas no han generado cambios.

4.2.5. Embalajes y reciclaje

El embalaje se valora como correcto en una parte importante de las respuestas, aunque también se registran envases abiertos, golpeados o ensaladas con el plástico abierto. El reciclaje es claramente menos homogéneo: faltan contenedores específicos en muchos centros, se desconoce el procedimiento o se recurre a sistemas improvisados/municipales. En Valladolid, Soria y Salamanca aparece además la preocupación por la cantidad de plástico.

4.2.6. App y sistema de gestión

La herramienta digital funciona de forma adecuada donde está implantada y conocida, y en varios centros se usa para pedidos o dietas. Sin embargo, en muchos otros se utiliza una página web/ordenador, se desconoce la app o no se ha promovido su uso. Salamanca recoge que algunas incidencias enviadas por la aplicación no obtuvieron respuesta, y en varios territorios la existencia de un buzón de sugerencias es desconocida.

4.2.7. Encuestas de satisfacción y comunicación de resultados

Es el elemento con peor implantación transversal. La respuesta “no”, “no las conocen”, “nunca” o “no se comunican resultados” se repite en prácticamente todas las provincias. Incluso cuando se recuerda alguna encuesta, la devolución de resultados es escasa. Esta carencia impide cerrar el ciclo de mejora: recoger quejas, medir satisfacción, corregir y comunicar el resultado.

4.2.8. Calidad percibida de los alimentos

La calidad percibida constituye un problema transversal, aunque con intensidad variable. Se repiten referencias a mal sabor, poca apetencia visual, alimentos precocinados o muy procesados, exceso de conservantes/grasas según la percepción de los encuestados y preferencia por marcas comerciales o por llevar comida propia. Estas menciones deben interpretarse como valoración del personal, no como análisis nutricional independiente.



4.3. Resultados por provincia

4.3.1. Ávila

La compilación provincial refleja una situación heterogénea. En varios formularios el reparto se realiza con normalidad y existe cierta variedad, mientras que en otros se mencionan caducidades cortas, calidad insuficiente, escasa rotación y uso irregular de QR, app y reciclaje. Las encuestas de satisfacción aparecen poco implantadas o desconocidas. La provincia combina centros con funcionamiento aceptable en la logística con problemas en los mecanismos de calidad y retorno.

4.3.2. Burgos

Es una de las provincias con mayor concentración de incidencias cualitativas. En los centros rurales se repiten pan duro o con moho, productos abiertos, poca variedad y caducidades muy cortas. En Quintana Martín/Villasana de Mena se señala una caducidad de 24 horas; en Lerma/Santa María del Campo/Pampliega se describe que inicialmente no había opción sin gluten y que la solución posterior era frecuentemente ensalada. En Aranda Urbano/Rural se refiere llegada frecuente de productos caducados o con moho y sustituciones de pedidos. En Emergencias de Aranda se citan alimentos que llegan en malas condiciones y cantidad insuficiente de agua. Roa y Huerta del Rey presentan valoraciones más favorables, lo que confirma la heterogeneidad interna.

4.3.3. León

La principal concentración de incidencias aparece en el Bierzo y Ponferrada: caducidades muy ajustadas, ensaladas mal conservadas y referencias repetidas a posible ruptura de la cadena de frío, mal sabor y menús alternativos repetitivos. En Emergencias Ponferrada se añade una queja por la exclusión de determinados técnicos del derecho a comida y la petición de compensación para llevar alimentación propia. En el interior de León hay formularios con cumplimiento de reparto y mayor normalidad, pero persisten carencias en reciclaje, app/QR y encuestas. El patrón provincial es, por tanto, muy desigual según el área.

4.3.4. Palencia

El documento provincial ofrece una valoración explícitamente negativa del servicio. Se describen pan con moho de forma recurrente, ensaladas con caducidad el mismo día o al día siguiente, mala calidad y sabor, dependencia de platos comerciales y rigidez en los plazos de pedido. Destaca un error grave de etiquetado documentado en Dueñas: un envase de paella comercial con pegatina oficial que indicaba “macarrones con atún”. La aplicación de pedidos se considera operativa, pero el personal no tiene constancia de encuestas oficiales de calidad.

4.3.5. Salamanca

El resumen provincial señala incidencias repetidas en todo el área: caducidad próxima, ensaladas fermentadas o reblandecidas, pan integral con moho, falta puntual de dieta en algún reparto, poca variación para quienes realizan varias guardias y ausencia de contenedores de reciclaje. También se recoge falta de información sobre encuestas y ausencia de respuesta empresarial a incidencias comunicadas por la aplicación. El resumen incluye además críticas a las tablas nutricionales y al



contenido de conservantes; estas se mantienen en el informe como alegaciones del material aportado, no como verificación analítica.

4.3.6. Segovia

Los cuestionarios muestran una situación mixta. En bastantes centros el reparto se cumple, pero aparecen caducidades próximas y problemas puntuales de conservación. La variedad es insuficiente o repetitiva en varios formularios. Las dietas especiales suelen existir, aunque su uso es desigual. QR y app se conocen en algunos centros y en otros no; el reciclaje depende con frecuencia de los recursos disponibles en cada centro o municipio. Las encuestas de satisfacción vuelven a ser mayoritariamente inexistentes o desconocidas.

4.3.7. Soria

La ampliación de la base documental matiza la primera lectura de Soria: continúan apareciendo críticas importantes sobre calidad, variedad, caducidad y funcionamiento de las herramientas de gestión, pero las respuestas son más heterogéneas entre centros y profesionales. En Soria Rural/La Milagrosa se señalan caducidades ajustadas, poca variedad y carencias de reciclaje o encuestas. En San Esteban de Gormaz conviven respuestas que describen menús frescos y equilibrados con otras que recogen caducidades de un día, pedidos distintos de lo solicitado, escasa alternancia, falta puntual de agua, desconocimiento de la app y ausencia de encuestas. En El Burgo de Osma también hay valoraciones dispares: algunos formularios consideran correcto el servicio, mientras otros citan escasa variedad, problemas de cantidad de agua, sustituciones o desconocimiento de QR/app/encuestas. Berlanga de Duero recoge alguna mejora en variedad y alternancia, aunque persisten dudas sobre reciclaje y bajo uso de la app. Arcos de Jalón concentra críticas a la caducidad, la variedad, el cumplimiento del pedido, el reciclaje y las encuestas. Estas nuevas evidencias se añaden a las ya registradas en Soria Norte, San Pedro Manrique, Covaleta, Gómara, Ólvega y Ágreda.

4.3.8. Valladolid

La provincia aporta el mayor volumen de archivos y múltiples respuestas por centro. Se repiten caducidades cortas, calidad baja o irregular, poca variedad y quejas por conservantes/grasas como percepción del personal. En Serrada se refieren episodios de moho y caducidad rápida; en Olmedo se indica que llegan menús distintos de los elegidos sin consulta; en Medina del Campo Rural se habla de comida poco saludable, grasa y con conservantes; en Laguna de Duero aparecen entregas incompletas o insuficientes en algunos formularios. QR, reciclaje y app tienen mayor presencia que en otras provincias, pero el uso real es desigual. Las encuestas continúan siendo muy escasas o sin retorno de resultados.

4.3.9. Zamora

El reparto suele respetar los días establecidos, pero se repiten caducidades próximas, escasa alternancia y uso irregular de la información del etiquetado. El plástico es el embalaje predominante y numerosos centros indican que no existe un sistema específico de reciclaje. La app es desconocida o sustituida por página web en bastantes casos. Las encuestas de satisfacción



CCOO



Federación de Sanidad y Sectores Sociosanitarios de Castilla y León
Acción Sindical

casi nunca se han realizado. En Emergencias Benavente se añade la referencia a una sola botella de 500 ml por jornada y a la ausencia de contenedores de reciclaje en el centro.



4.4. Incidencias destacadas que requieren contraste o actuación prioritaria

La siguiente selección recoge incidencias concretas especialmente relevantes por su posible impacto en calidad, seguridad, adecuación de dietas o cumplimiento del servicio. La clasificación “prioritaria” es una herramienta interna de lectura del material y no una calificación jurídica o sanitaria.

Provincia	Incidencia documentada	Motivo de prioridad
Palencia	Pan con moho; ensaladas con caducidad el mismo día/siguiente; error de etiquetado en Dueñas (paella identificada como macarrones con atún).	Conservación y trazabilidad/etiquetado.
Burgos	Productos abiertos o con moho y pan duro en varios centros rurales; caducidad de 24 h en Quintana Martín/Villasana; productos caducados o con moho en Aranda Urbano/Rural.	Conservación y vida útil.
Burgos	Ausencia inicial de opción sin gluten en algunos centros y posterior solución repetitiva basada en ensalada.	Adecuación real de dietas especiales.
León	Ensaladas deterioradas con mención reiterada a posible ruptura de cadena de frío en Cacabelos, Ponferrada II, Toreno y Villablino.	Conservación.
León	Emergencias Ponferrada: queja por personal técnico sin opción de comida y solicitud de compensación para llevar comida propia.	Equidad y condiciones del servicio.
Salamanca	Ensaladas fermentadas/reblandecidas, pan integral con moho, falta puntual de dieta y ausencia de respuesta a incidencias remitidas por la app.	Calidad y eficacia del sistema de reclamación.



4.4. Incidencias destacadas (continuación)

Provincia	Incidencia documentada	Motivo de prioridad
Soria	Soria Norte: referencia expresa a comida con moho. San Pedro Manrique: caducidad muy próxima, comida distinta de la solicitada y envases abiertos. En los nuevos formularios, San Esteban de Gormaz recoge caducidades de un día, pedidos incompletos/distintos y falta puntual de agua; Arcos de Jalón, escaso margen de caducidad, poca variedad y fallos de pedido/reciclaje.	Conservación, cumplimiento de pedido y dotación en guardia.
Valladolid	Serrada: alimentos que a veces llegan en malas condiciones, moho y caducidad rápida.	Conservación.
Valladolid	Olmedo: sustitución de menús elegidos sin avisar al personal.	Cumplimiento de pedido y elección.
Zamora	Emergencias Benavente: una botella de 500 ml por jornada según el formulario y ausencia de contenedores internos de reciclaje.	Adecuación de dotación y gestión de residuos.
Aranda/Burgos	Emergencias: ensaladas, pescados y rebozados en ocasiones llegan con malos olores/mala conservación; se señala agua embotellada insuficiente.	Conservación y dotación en guardia.



5. Conclusiones

- La documentación no respalda una mejora homogénea del servicio tras las medidas anunciadas en 2025. Hay centros con funcionamiento correcto, pero las deficiencias se repiten en todas las áreas analizadas con diferente intensidad.
- El reparto suele cumplir mejor en frecuencia que en calidad: un servicio puede llegar en el día previsto y, simultáneamente, presentar caducidad muy próxima, escasa variedad o problemas de conservación.
- Las incidencias de moho, envases abiertos, comida deteriorada, errores de etiquetado o entregas distintas de lo solicitado deben separarse de las críticas generales de gusto o variedad y tratarse como incidencias objetivamente prioritarias para su contraste.
- Las medidas tecnológicas (QR y app) están lejos de una implantación uniforme. El principal problema no es solo su disponibilidad, sino el desconocimiento, el uso irregular y la falta de respuesta o cierre de las incidencias.
- La ausencia de encuestas periódicas y, sobre todo, de comunicación de resultados constituye el fallo de control más transversal. Sin un sistema de evaluación documentado no puede acreditarse de forma sólida la mejora continua del servicio.
- Ante la próxima licitación, se recomienda descartar la prórroga del contrato actual e iniciar la transición hacia un modelo descentralizado basado en vales/tickets para restaurantes locales (opción respaldada por el 77,7% del personal) o, en su defecto, el abono directo de las dietas en la nómina.

SÍNTESIS DE LA EVIDENCIA

La encuesta aporta una señal cuantitativa muy clara de rechazo al sistema; los informes de centros aportan la evidencia territorial y cualitativa de que las deficiencias persisten de forma recurrente. Ambas fuentes convergen en la necesidad de un cambio de modelo.



6. Posición y propuesta de CCOO

DEROGACIÓN DEL SISTEMA ACTUAL

CCOO considera que el sistema vigente de manutención debe derogarse y no reproducirse en la próxima licitación. El rechazo del 97,8%, la valoración media de 2,74/10, el 98% que percibe que el servicio sigue igual o ha empeorado y las incidencias recogidas en 157 centros conforman una base suficiente para exigir un cambio estructural.

La propuesta se orienta a un modelo que garantice calidad, capacidad de elección, equidad entre profesionales y mecanismos verificables de control y evaluación.

- Priorizar vales o convenios con establecimientos de restauración cercanos, opción respaldada por el 77,7% del personal.
- Contemplar el abono dinerario o dietas en nómina como alternativa, opción respaldada por el 9,9%.
- Tomadas conjuntamente, ambas fórmulas alcanzan el 87,6% de preferencia y expresan una demanda mayoritaria de descentralización del sistema.
- Evitar la prórroga o reproducción del modelo actual en la próxima licitación.
- Garantizar, cualquiera que sea la solución final, mecanismos de control de calidad, trazabilidad de incidencias, evaluación periódica y comunicación de resultados.

MENSAJE FINAL

No se trata de mejorar marginalmente un sistema rechazado por la plantilla, sino de sustituirlo por un modelo que responda a las necesidades reales de quienes realizan guardias en SACYL.