



María López, responsable de Relaciones Institucionales y Servicios Jurídicos y Dirección Corporativa de Grupo Ausolan.

'El comedor escolar, un espacio educativo que exige calidad, seguridad y flexibilidad'

16-04-2019

María López, responsable de Relaciones Institucionales y Servicios Jurídicos y Dirección Corporativa de Grupo Ausolan

El 50% del total del negocio de Grupo Ausolan pertenece al segmento educativo. La seguridad alimentaria y la comida sana, variada, equilibrada, sabrosa y, además sostenible, es el core de su negocio. Conscientes también de la importancia del comedor como un espacio educativo integral, no solo se desarrollan proyectos adaptados a cada centro, sino que se ha impulsado el concepto 'Bor bor', un modelo de comedor que supone la creación de un nuevo espacio de convivencia y aprendizaje.

Siguiendo con la serie de artículos que tenemos previsto publicar este año para conmemorar el 50 aniversario de Grupo Ausolan, hoy os dejamos una entrevista realizada a **María López**, responsable de Relaciones Institucionales y Servicios Jurídicos y Dirección Corporativa del grupo, en la que nos desgrana todos los detalles del trabajo que realiza Ausolan en el segmento educativo.

Antes de nada, recordar que Grupo Ausolan cerró 2018 con una facturación en España de 230 millones de euros, una plantilla media aproximada de 13.000 personas, donde más el 95,5% son mujeres, y más de 2.200 centros clientes, con una ratio de fidelización en torno al 98%. El segmento escolar es el que aporta mayor facturación al grupo, más del 50% del total aunque, tal como comenta María, *"cualitativamente, todos los segmentos de actividad son igualmente importantes. Una vez que estamos, trabajamos en todos ellos con la misma pasión, desde la indagación profunda y sistemática de las motivaciones de nuestros clientes y consumidores, observando e interiorizando las tendencias que se están dando en el segmento, desde una perspectiva multifactorial y, detectando, comprendiendo y anticipándonos a las necesidades y expectativas de cada cliente"*.

– **Hablando concretamente de los comedores escolares... ¿a cuántos centros servís, en qué zonas mayoritariamente y bajo qué sistema? Radiografíanos un poco la estructura de este segmento.**

– Nuestro cliente escolar es diverso, tanto público como privado, y dentro de este último, concertado o no. Estamos presentes en toda España. Hoy tenemos un poco más presencia en la cornisa cantábrica, donde nuestra estrategia es mantenernos y, a la vez,

estamos en pleno proceso de crecimiento, arraigado y sostenido, en el resto de España.

Nuestra filosofía es enormemente local, y lo podemos hacer porque somos 'de aquí', hablamos el mismo idioma, estamos aquí Y decidimos aquí... lo que supone un valor diferencial. Esta realidad única, nos permite ser mucho más sensibles. Aunamos la presencia local y la cercanía con las sinergias que da el tamaño, lo que nos permite aportar valor por la personalización y calidad del servicio a una precio razonable y competitivo, y todo ello, de una forma ágil y eficaz.

En cuanto a los sistema de elaboración, tenemos 16 cocinas centrales en todo el territorio nacional, de diferentes tamaños y tipologías; todas ellas dotadas de infraestructuras versátiles que les permiten trabajar en línea caliente y línea fría y, esta última con diferentes tecnologías.

Aproximadamente el 65% del total menús diarios son producidos *in situ* y, el 80% de los transportados, lo son en caliente. Es decir, prácticamente todos los clientes de Ausolan, comen diariamente menús recién hechos, adaptados a los gustos y culturas gastronómicas regionales, elaborados con productos de cercanía, potenciando la sostenibilidad ambiental, económica y social. Servimos más o menos al 50% a centros públicos y privados.

Apostamos por relaciones a largo plazo, que nos permitan apoyar a nuestros clientes en su día a día aportándoles aquello que mejor sabemos hacer: gestionar integralmente el servicio de comedor, aportando valor desde el cuidado de la salud, a través de la alimentación, y la colaborar en el desarrollo integral de los usuarios, y esta perspectiva, donde más importancia tiene es en el segmento escolar.

– Más allá de los comedores escolares, ¿trabajáis también en universidades, residencias de estudiantes o guarderías?

– Sí, estamos presentes tanto en comedores universitarios como de escuelas de negocios. Lo cierto es que en estos comedores, los momentos, formatos y lugares de consumo, cada vez se aproximan más al empresarial, estando caracterizados por la flexibilidad.

Tenemos que ser capaces de dar respuesta adaptada a un consumidor cada vez más exigente, multicultural, que busca calidad y prima el cuidado de su salud, no solo física, sino relacional y para el que la comida es uno de los momentos de desconexión en su jornada académica. Un cliente concienciado con la sostenibilidad y que busca relacionarse con empresas con valores.

También estamos presentes en el segmento guarderías, tanto en centros *in situ* como en transportados. Tenemos desarrollados menús específicos para este segmento, donde cuidamos especialmente el sabor, las texturas y el grado de frescura de las materias primas. El monitoraje que destinamos a este servicio es especialmente sensible con la educación alimentaria, concienciado con la incorporación progresiva de alimentos y las diferentes texturas.

La compra de proximidad, una oportunidad para el desarrollo agrícola

– A nivel general, ¿qué destacarías fundamentalmente de vuestra oferta de menús para colegios? ¿Cómo la definirías?

– La seguridad alimentaria y la comida sana, saludable, variada, equilibrada, sabrosa y, además sostenible, es nuestro *core*. A partir de estas premisas, que no es poco, lo que nos diferencia de otras opciones que hay en el mercado es la cercanía a nuestros clientes, la calidad de nuestros productos y el servicio a medida de las necesidades de cada cliente. Esto, junto con nuestra implantación local y el desarrollo de proveedores de cercanía y producto local, nos permite adecuar cada menú a la cultura gastronómica de cada región.

Es cierto que el modelo *in situ*, posibilita una personalización mayor, pero hoy por hoy, no es significativa, ya que la inmensa mayoría de nuestros comensales comen diariamente un menú elaborado horas antes de su ingesta, con altos estándares de seguridad alimentaria y elaborado conforme a la gastronomía local.

– La utilización de alimentos ecológicos y de proximidad es una demanda creciente en el sector... ¿Se puede asumir la inclusión de estos alimentos en los menús de la administración pública y con los precios que hay establecidos?

– Somos una empresa altamente comprometida con el desarrollo y transformación social de los entornos en los que estamos implantados y por ello nuestra aproximación es regional y no por segmentos de actividad. Siempre ha sido así, y más del 90% de nuestras compras se realiza a proveedores de cercanía. Dentro de ellos, los hay de producto local y ecológico. Siendo sensibles a esta realidad y, habiéndola trabajado desde siempre, tenemos que ser conscientes que un menú puede ser saludable, variado y nutricionalmente equilibrado con muchos productos y materias de alta calidad existentes en el mercado.

Los productos de proximidad y ecológicos son una demanda creciente y como tal, estamos preparados para darle respuesta, dentro de sus propias capacidades de suministro que, a veces, no pueden hacer frente a las grandes cantidades de un mismo producto que nuestras cocinas centrales pueden necesitar en un momento puntual. Muchos proveedores de producto de cercanía, hoy en día se hayan inmersos en la implantación y adaptación de métodos productivos para apoyarnos en la cobertura de nuestras necesidades. Por ello, hoy por hoy, para nosotros es más fácil satisfacer esta necesidad en un cliente *in situ*.

El carácter sostenible de un menú, viene dado no sólo por el consumo de materias primas producidas con criterio ecológico, también está condicionado por el origen, la temporalidad, por el transporte, por los consumos energéticos y de agua en su elaboración, y por la gestión de excedentes y minimización de residuos. El hecho de que sea ecológico no es directamente equivalente a sostenibilidad, hay que contemplarlo con perspectiva de ciclo de vida.

Es importante destacar también, que los clientes que se decantan por este tipo de menús han de ser flexibles, puesto que hay que considerar la estacionalidad de las materias primas (incorporando productos de temporada en un estado de madurez adecuada y precio óptimo). Además, suelen ser menús, donde promocionamos la proteína vegetal, disminuyendo la presencia de carne y productos cárnicos

La tendencia es hacia la personalización de los menús, cosa que exige buscar soluciones que satisfagan a todas las partes, y nos exige ser flexibles y creativos. Es obvio, que cuando la oferta es menor que la demanda, el precio es alto, pero si realmente el cliente y nuestros consumidores están dispuestos a asumirlo, no hay obstáculo alguno por nuestra parte. Somos una gran oportunidad para que las instalaciones agrícolas puedan desarrollarse, profesionalizarse y en definitiva, crecer de un modo competitivo.

La seguridad alimentaria, nuestra columna vertebral

– Háblanos de los menús adaptados a las distintas necesidades... menú para personas alérgicas, por ejemplo.

– Para nosotros la seguridad alimentaria es la columna vertebral, nuestro *core*. Ante todo, los menús han de ser seguros. Constantemente revisamos nuestros protocolos para garantizar que tiendan al 'riesgo 0'. No solo miramos al sector, sino en general al sector salud y a toda empresa cuyo producto pueda tener o causar incidencias negativas en la salud de sus consumidores o usuarios, lo analizamos y si es aplicable, vemos como implantarlo. Nos preocupa enormemente el aumento de las alergias y multialergias. En los últimos cinco años estamos observando una pendiente ascendiente realmente espectacular.

También nuestro RPS y el trabajo diario y conjunto con nuestros proveedores en cuanto a garantizar fiabilidad en la información de los alérgenos, nos asegura la planificación de 'menús seguros', siempre con el objetivo que toda tienda al 'riesgo 0'. Existe el caso fortuito, como en todos los espacios de la vida, pero, analizamos cada incidente con espíritu crítico, intentando encontrar si estamos ante una brecha de seguridad o un suceso imprevisto e imprevisible. Nuestros procesos de investigación son extremadamente rigurosos y alcanzan hasta el último detalle. Existe en todos nosotros una alta concienciación e involucración y es un área en la que no escatimamos esfuerzos.

– Más allá de los menús adaptados por cuestiones de salud... ¿servís también menús adaptados a menores vegetarianos, veganos o a las diferentes creencias religiosas (kosher, halal...)?

– Sí consideramos la realidad religiosa de cada menor, en la medida de nuestras posibilidades. Desde el convencimiento de las bondades en la dieta variada y desde el respeto a todas las culturas y tendencias, siempre y cuando los padres nos lo soliciten y cumplieren nuestro protocolo específico, además de contar con el acuerdo del colegio, atendemos a dietas ovolactovegetarianas.

Por lo demás, en la modalidad transportada, incluso en caliente, damos respuesta a las peculiaridades de la dieta halal. En la modalidad *in situ*, podemos atender otras realidades, como la kosher, donde no solo se trata de requerimiento de materia prima, sino también de instalaciones y equipos de trabajo.

Un proyecto educativo adaptado a las inquietudes de cada centro

– Sobre los proyectos educativos de Ausolan en los comedores escolares... ¿cuáles son las líneas principales y los objetivos?

– El proyecto educativo de Ausolan se renueva anualmente y, se compone de varias iniciativas adecuadas a la cultura local, a las necesidades y a la línea educativa y pedagógica de cada centro; no obstante, siempre giran alrededor de tres ejes mínimos y comunes: la educación alimentaria y adquisición de hábitos saludables, la educación medioambiental y la educación en valores. Todos los años, normalmente al final del curso escolar, nuestros pedagogos se reúnen con equipos directivos de los centros escolares para comprender la línea pedagógica del siguiente curso escolar y hacer del proyecto educativo un acompañamiento al mismo. Con nuestros proyectos educativos colaboramos y damos respuesta a las inquietudes de todo tipo existentes en los centros (integración cultural, tolerancia, adquisición de conocimiento, adquisición de habilidades...).

Somos un país en el que la comida es un elemento esencial de nuestras celebraciones y momentos de esparcimiento. A través de la comida, viajamos por el mundo, conocemos culturas, hábitat y costumbres, que nos ayudan a ser más tolerantes y considerar la diferencia como virtud y elemento de enriquecimiento. Los deportes también nos posibilitan conocer otros países, culturas y fomentar el respeto al otro, nos ayudan a comprender las bondades de las reglas y la adaptación a todos los terrenos de juego... también nos ayudan a potenciar la empatía y la inclusión. Y cuando hablamos de salud, no podemos olvidar la salud emocional o afectiva, de la que normalmente nos olvidamos y que es tan importante como la física. La música, el dibujo... nos apoyamos en las artes, y con ello damos cabida a la cultura local, para trabajar la emocionalidad de los grupos.

La concienciación con el medio ambiente está muy vinculada a la cultura del 'legado' que tenemos en Ausolan y el compromiso con dejar una empresa, una sociedad y un mundo un poquito mejor de como nos lo hemos encontrado.

'Bor bor', un nuevo modelo de comedor, donde cada detalle cuenta

– Háblanos del comedor como un espacio educativo integral. ¿Qué es el concepto 'Bor bor'?

– Los espacios de aprendizaje están cambiando. Hemos pasado de un aprendizaje presencial a un aprendizaje presencial y virtual; de un aprendizaje gramatical (ya sea libro o pantalla) a un aprendizaje sensorial (*learning by doing*), a veces mediante juegos (*educainment*); de una aprendizaje individual (cada uno en su pupitre) a una aprendizaje grupal, colaborativo (requiere habilidades comunicativas, de escucha y conversacionales)... Hoy en día no es necesario saber, sino saber buscar, seleccionar y priorizar la información... todo ello requiere poner al alumno en el centro (no al profesor). Se habla de hiper-personalización y de micro aprendizaje, se mira hacia los sistemas educativos que enfatizan las habilidades de los alumnos mediante proyectos dinámicos y temáticos que sustituyen a las materias tradicionales. Hay muchas tendencias, pero todas ellas tienen en común la importancia del espacio... se habla ya de la neuroarquitectura.

En este contexto, Ausolan ha creado el concepto 'Bor bor' (onomatopeya que nos transporta al sonido del hervor, a la cocina casera...); un modelo de comedor que, más allá de la alimentación, supone la creación de un espacio de convivencia y aprendizaje donde cada detalle cuenta. En definitiva una experiencia personalizada y educativa, al servicio del proyecto pedagógico de cada centro donde se busca que el menor se sienta 'como en casa' en un espacio integrador de personas, entorno y cultura. En 'Bor bor',

el proyecto arquitectónico está al servicio del proyecto pedagógico e incluye un diseño interior que busca el máximo aprovechamiento de la luz natural; tiene en cuenta el ruido en la organización de las zonas y en la selección y combinación de los materiales; y el mobiliario es sencillo, modular, flexible, versátil, cómodo, colorido y apto para uso individual y en grupo.

En definitiva, es un modelo que busca crear espacios que posibiliten el encuentro y el juego como herramienta de aprendizaje, creatividad y trabajo colectivo, a la vez que fomenta la autonomía e independencia de los alumnos en las primeras etapas de su vida; un espacio donde la ecología también está presente con en el uso de materiales naturales y reciclados, y donde las tecnologías ayudan a conseguir ese momento de desconexión, socialización, juego y aprendizaje.

Noticias Relacionadas

- Ausolan, 50 años de cooperativismo impulsado por 17 mujeres decididas e inconformistas