



## “La relación con la administración debe ir más allá que la de meros contratante/contratista”

02-06-2021

**Raimon Bagó**, presidente de Acerco y director general de Serhs Food

**Raimon Bagó es presidente de Acerco (Asociación Catalana de Empresas de Restauración Colectiva) desde hace once años, casi los mismo que lleva como director general de Serhs Food. Hemos hablado con él para analizar la situación actual del sector y, sobre todo, para vislumbrar qué futuro le espera y en qué medida es necesaria una mejor correlación con la administración, dada la actividad esencial y de gran repercusión estratégica que desarrolla en la sociedad.**

**– Antes de nada, ¿cómo valoras el momento actual del sector de la restauración colectiva en Catalunya? ¿Qué se ha quedado por el camino tras estos últimos meses?**

– Sin duda este ha sido el año más largo de nuestra vida por todo lo que nos ha tocado vivir. El impacto ha estado de gran magnitud, seguramente aún no asimilado del todo, nunca visto de forma tan generalizada en todos los segmentos y en todo el mundo. La situación es muy difícil de sostener para muchas actividades y la restauración colectiva, dado su carácter social, ha tenido que hacer frente a todos los escenarios en un entorno de enorme incertidumbre y sin haber recibido suficientes ayudas para garantizar la viabilidad de muchas empresas que eran solventes. Por el camino se han quedado algunas de ellas, muchos puestos de trabajo y, sin duda, un gran número de recursos destinados a inversiones, I+D, formación, nuevos modelos de gestión, digitalización, etc. que, en mayor o menor medida, se han tenido que posponer por tener que cubrir el enorme déficit generado.

No nos cansaremos de decir que la restauración colectiva es una actividad esencial y de gran repercusión estratégica en la sociedad, y no siempre se nos trata teniéndolo en cuenta. El sector ha hecho gala de una enorme capacidad de reacción, profesionalidad y eficiencia; no se ha escatimado en recursos propios puestos a disposición del buen servicio a la población, dándose situaciones en las que estamos subvencionando servicios, objetivamente deficitarios, en favor de la administración.

**“La restauración colectiva ha tenido que hacer frente a todos los escenarios, en un entorno de enorme incertidumbre, y sin haber recibido suficientes ayudas para garantizar la viabilidad de muchas empresas.”**

– **¿En Catalunya, qué ha supuesto en cifras, la crisis provocada por la pandemia?**

– Aún se están recopilando datos y a veces son de difícil generalización. En nuestro ámbito las reducciones de facturación anuales oscilan entre un 25% y un 45%, en función de la tipología de servicio que presta cada empresa. Lógicamente ocio, corporativo y educación han sido mucho más castigados que sanidad.

La actividad de servicio para el **ocio y el deporte**, sin duda se ha llevado la peor parte con un cierre total que, tímidamente, está ahora empezando ponerse en marcha.

En la **restauración corporativa** hay que diferenciar aquellos servicios que se han visto afectados por el teletrabajo o disminución de la propia actividad de la empresa, con gran impacto hasta el primer trimestre de este año; y los servicios dirigidos a actividades de producción, logística, etc, menos castigadas e incluso más demandadas a causa de la pandemia.

El **sector escolar** se ha ido recuperando con el inicio del curso en septiembre, aunque con un primer trimestre con disminuciones de más del 20% de comensales en muchos casos.

En los **hospitales** cabe destacar, durante la primera y segunda ola, una importante disminución de pensiones servidas a pacientes (entre el 15% y el 20%); en este momento podríamos decir que estamos ya con una demanda normalizada. El gran problema de la parte hospitalaria ha sido y sigue siendo la enorme afectación de las **cafeterías públicas y el vending** que, debido a las restricciones en visitas, menor actividad en quirófanos, consultas externas... han llegado al cierre o, peor aún, a servicios mínimos, generando unos costes desmesurados y un enorme desequilibrio en las cuentas de explotación.

En cuanto a **residencias y centros de mayores** debemos destacar que, sin mostrar un comportamiento homogéneo, todas han sufrido disminuciones del 10%, como mínimo, llegando en algunos casos a superar el 30%. A día de hoy, si bien ha mejorado, estamos aún lejos de la normalidad.

Por último, destacar el incremento o aparición de servicios de ayuda a la situación creada por la *Covid*, tales como hospitales de campaña, comedores sociales o comida a domicilio, que sin duda ha puesto en valor la capacidad de reacción del sector.

– **Pasado los peores momentos, con las vacunaciones avanzando a buen ritmo y esperemos que la ‘normalidad’ más cerca cada día. ¿Cuándo piensas que se podrá llegar a los niveles de negocio de la prepandemia?**

– Nadie es capaz de predecir cifras ni tiempos. En mi opinión, el patrón de recuperación será parecido al de las caídas; se darán en distintas intensidades y velocidades ligadas al sector/actividad a la que damos servicio. Además, a la complejidad de recuperación por sectores, debemos añadir los posibles cambios de hábitos de usuarios o de modelos de gestión de las actividades de nuestros clientes.

A grandes rasgos, en el **sector de la educación** creo que el próximo curso volveremos a la normalidad, siempre que se atienda mediante suficientes becas-comedor a aquellas familias que no puedan costear el servicio que, lógicamente, serán muchas más que en 2019.

Los servicios destinados al sector del **ocio** seguirán teniéndolo complicado este 2021, pero es posible que el 2022 tenga una rapidísima recuperación; todos tenemos muchas ganas de reactivarlos y simplemente es un tema de restricciones, no tanto por afectación económica.

En cuanto al **corporativo**, la recuperación de los eventos de empresa va a ser lento y por otra parte hay que ver qué cambios de hábitos ligados al teletrabajo y a la mayor flexibilidad laboral van a quedar. Veremos en septiembre qué modelos se adoptan y con qué intensidad. Esta división es una de las que va a requerir más creatividad y agilidad de respuesta por nuestra parte. Quizás no volvamos a tener en mucho tiempo la densidad de servicios en los comedores corporativos que teníamos en 2019.

**“Es muy grave y preocupante la situación de los servicios de cafeterías y vending de los hospitales, aún muy lejos de ser la normal, y sin cuyos servicios la mayoría de las cuentas de explotación de estos centros no es viable.”**

En el **ámbito hospitalario**, la parte de servicios a pacientes y personal podemos decir que está ya cerca de la normalidad. Sin embargo, es muy grave y preocupante la situación de los servicios de **cafeterías y vending** de los hospitales, aún muy lejos de ser la normal, y sin cuyos servicios la mayoría de las cuentas de explotación de estos centros no es viable. Para su recuperación es necesario que terminen las restricciones a los acompañantes, que las visitas médicas vuelvan a ser presenciales y que la actividad quirúrgica vuelva a su normalidad. La velocidad en que estos aspectos se recuperen marcará también la recuperación de nuestra actividad; confiamos que a finales del 2021, por lo menos en lo referente a acompañantes y quirófanos, se hayan alcanzado ya los niveles prepandémicos.

En cuanto a los **centros para mayores**, confiamos que no más allá de septiembre todos los centros de día estén ya a pleno funcionamiento, seguramente con ocupaciones, respecto a 2019, de entre un 10 y un 15% menos; y la ocupación en las residencias debería también normalizarse antes de finalizar el año.

### –¿En qué habrá cambiado el sector después de la Covid-19?

– En lo que sí está de acuerdo prácticamente todo el mundo es que estamos viviendo un hito histórico, un antes y un después. La restauración colectiva, por la repercusión que tiene en nuestras vidas, más que nunca se tiene que considerar una actividad esencial para cuidar y potenciar; y añadiría que una actividad estratégica por la gran transversalidad de la actividad y por el empleo que genera, el número de comidas y la relación con proveedores y el medio ambiente. Planificar la alimentación de nuestros hijos/as o la atención a pacientes merecen que las administraciones, empresas, proveedores y usuarios hagan un gran pacto de corresponsabilidad.

### – Miremos hacia el futuro... ¿a qué retos principales, en general, se enfrenta la RC como sector?

– Uno de los retos principales de todo sector es mejorar su *time to market*. Sin duda, cada vez más, y en especial entre los más jóvenes, se entiende la inmediatez, la agilidad y la omnicanalidad como aspectos claves en cualquier servicio. Por ello, uno de los retos más difíciles, es conseguir ir alineados con las expectativas del usuario, pero a diferencia de la mayoría de servicios finalistas, el nuestro tiene una dependencia enorme de la decisión y gestión pública. Es imprescindible la colaboración público/privada y que superemos la relación contratante/contratista para conseguir una relación de *partners* colaboradores, que aporten valor a la actividad. El sector sin duda está más que preparado. Lo demostramos a diario dando millones de servicios bajo unas condiciones y una presión normativa y económica enormes, sin prácticamente incidencias.

**“No tiene ningún sentido que no haya una regularización anual de los precios de los contratos, basada en el incremento del convenio y del IPC de la alimentación.”**

### – Las condiciones de los pliegos de las licitaciones y los precios de la administración transcurren paralelos a ese esfuerzo de mejora general que el sector ha hecho en los últimos años?

– Sin duda, lamentablemente, no hay la coordinación necesaria y deseada entre las empresas del sector y la administración. Pero es que no la hay, a menudo, dentro de la propia administración. Prueba de ello son la diversidad de criterios y prioridades en las distintas licitaciones para un mismo servicio. Por ejemplo, no hay una política clara de prioridades en la restauración escolar, un servicio que afecta a cientos de miles de niños y niñas cada día, que depende en gran parte de la ayuda pública. Sería de agradecer la definición de un modelo a largo plazo, que se base en la nutrición, la educación en los hábitos alimentarios, que sea eficiente y socialmente responsable. En cuanto a los precios, este consenso y planificación haría más fácil la valoración objetiva poniendo en evidencia la inviabilidad de algunos de los contratos. Además, hace falta asumir que no tiene ningún sentido que no haya una regularización anual de los precios de los contratos, basada en el incremento del convenio y del IPC de la alimentación.

Como presidente de una de las patronales catalanas le pediría a la administración poder trabajar conjuntamente. Nos queremos poner a su disposición y colaborar para hacer planes que definan prioridades y objetivos a largo plazo. Definir la restauración social para los distintos colectivos, potenciando los aspectos nutricionales, de seguridad alimentaria, calidad y eficiencia para poder mantener el carácter social del servicio. Sería más fácil para todos y eficaz para la sociedad.

### – ¿Pueden las colectividades actuar de motor de cambio social de la mano de la administración y por la influencia que tiene sobre miles de ciudadanos a diario? ¿O es un papel que no le corresponde?

– Por el peso que tenemos en nuestra sociedad y la repercusión en los diferentes segmentos del ciclo de vida de una persona, las colectividades actuamos directamente en la alimentación y por ende en la salud de un gran número de ciudadanos. Por tanto, hemos sido, somos y seremos motor de cambio.

### – ¿Cuáles son los objetivos, como asociación, de Acerco? ¿Qué perfil de empresa tiene el asociado?

– Por el peso que tenemos, nuestro principal objetivo es seguir ayudando y consensuando con todos los agentes implicados en la restauración colectiva para lograr una restauración social que consiga satisfacer a cada usuario según sus necesidades y apetencias, teniendo como prioridad la excelencia en la gestión y el carácter social del servicio; para ello debemos encontrar el equilibrio entre el coste, que debe ser social y la viabilidad económica. Las empresas asociadas son principalmente las que bajo el convenio de colectividades, tienen de manera relevante su implantación en Catalunya.

### – ¿Qué servicios se ofrecen desde la asociación? ¿Por qué debería alguien asociarse a Acerco?

– A título de ejemplo Acerco fue pionera en toda España y logró crear el convenio de restauración colectiva de Catalunya, con el fin de tener un convenio alineado con las particularidades de la restauración que distan mucho de las de la hostelería convencional. Otro gran logro ha sido la participación en la coordinación con el *Departament d'Educació* de la Generalitat para el mantenimiento de los centros escolares abiertos y las compensaciones económicas que han recibido las empresas por el cierre de las mismas en marzo del 2020. Estar en Acerco permite a las empresas no solo estar informadas constantemente, sino ayudar y participar en las tomas de decisiones que tanto nos afectan ahora y en el futuro.

## Noticias Relacionadas

- “La flexibilidad será un valor fundamental entre las empresas de alimentación en hospitales”
- ‘Recooperem’, un proyecto basado en la donación, para evitar desperdicio alimentario
- ‘Muchos avances en materia de sostenibilidad se han visto frenados por la pandemia’
- “La curiosidad y la actitud por el aprendizaje, claves para la progresión profesional”