
PLIEGO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE COMEDOR Y CAFETERÍA EN RTVE CATALUÑA (SANT CUGAT)
EXPEDIENTE S-02962-2024

PRIMERA. - OBJETO

El presente liego tiene por objeto regular y definir la prestación del servicio de comedor y cafetería dentro de las instalaciones de la Corporación RTVE Cataluña, en Sant Cugat, además de los denominados servicios de restauración especiales.

1. Ámbito de actuación

El centro de trabajo donde están situados el comedor y la cafetería es el siguiente:

➤ Centro RTVE Cataluña (Sant Cugat del Vallès)

Situación e instalaciones: Avda. Mercè Vilaret, nº 1, Sant Cugat del Vallès (Barcelona). Existe un edificio en el que están ubicadas las instalaciones destinadas al comedor colectivo y la cafetería, con las dependencias precisas para ello (cocina, almacenes, vestuarios, comedor, etc.).

2. Normativa aplicable

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de toda la normativa que resulte de aplicación a la actividad que desarrolle y a que su personal cuente con la formación y las acreditaciones necesarias, incluyendo los carnets de manipulador de alimentos.

SEGUNDA. - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

A continuación, se describen los servicios objeto del contrato:

1.- Servicios de comedor colectivo

El servicio se prestará de acuerdo con el calendario y los horarios establecido en el artículo 6 de este Pliego. Se desarrollará en la modalidad de autoservicio, con posibilidad de picnic.

La modalidad de pago por este servicio es el "copago" para los empleados de RTVE que tuvieran derecho a ello. El adjudicatario facturará a RTVE una parte del coste del servicio y cobrará el resto a

los usuarios, según las indicaciones que RTVE comunique al efecto. Actualmente, RTVE abona el 50% del precio establecido para el menú completo.

Las condiciones del menú serán:

- a) El menú constará de un primer plato, un segundo plato, pan, una bebida y un postre.
- b) El medio menú constará de segundo plato, pan, una bebida y un postre.
- c) En el almuerzo de los días laborables, se proporcionará la elección entre tres variedades de primer plato calientes y tres de segundo plato calientes para cada día.
- d) En el caso de los almuerzos de fines de semana y festivos, se proporcionará la elección entre dos variedades de primer plato y dos de segundo plato.
- e) Los alimentos deberán cocinarse en el momento más próximo posible a su consumo.
- f) Debe ofrecerse, sin coste adicional, un menú bajo en calorías (calificado como menú saludable) y un menú sin gluten. Este último lo solicitará con antelación el usuario/a en el mismo día de consumo antes de las 09:00 horas. La empresa adjudicataria ha de asegurar la correcta manipulación de los ingredientes para evitar riesgos alimentarios.
- g) Tanto en días laborables como en festivos, debe existir oferta de ensalada combinable por el usuario de, al menos, 6 ingredientes y oferta de 1 plato de elaboración a la plancha.
- h) Los menús serán variados. La rotación de menús propuestos para su aprobación por RTVE se realizará de manera que se evite la repetición de los mismos al menos en 4 semanas consecutivas.
- i) Deberá ofrecerse un servicio de picnic para llevar, que estará compuesto por ensalada envasada o bocadillo frío (2 opciones a elegir), y por plato precocinado para calentar en microondas o un bocadillo caliente (2 opciones a elegir), una bebida y un postre. Los envoltorios, bolsas, recipientes y utensilios serán de material biodegradables que se puedan reciclar o compostar. Serán recogidos por el interesado durante los horarios establecidos en la zona que se habilite fuera de las líneas del comedor.
- j) Se facilitarán, sin coste alguno, todas las jarras de agua solicitadas por los usuarios.

2.- Servicio de cafetería

El servicio se prestará de acuerdo con el calendario y los horarios establecido en el artículo 6 de este Pliego. Incluirá el servicio de desayunos, así como la oferta de productos de cafetería. En el Anexo I se detalla una propuesta de carta de productos.

3.- Servicios de restauración especiales

Se incluyen en este apartado los servicios de menús atendidos de manera diferenciada y de catering.

- a) Estos servicios se prestarán en el centro de RTVE Cataluña (Sant Cugat), así como en otros lugares en el caso de que se produzcan necesidades especiales. Estos servicios serán bajo demanda y no tienen carácter de exclusividad.
- b) Se solicitará presupuesto previo, en el que se incluirá el importe del menú, o de los productos de carta que se soliciten en cada ocasión, además del precio del servicio por hora del camarero y del auxiliar de servicio de limpieza.
- c) El lugar y horario para la prestación de servicios especiales de restauración se comunicarán al adjudicatario con el tiempo suficiente para su realización.
- d) Se incluye, como Anexo I de este Pliego Técnico, un listado de productos sugeridos, que podrá ser variado a demanda de la unidad solicitante de estos servicios especiales.

TERCERA. - OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

En cuanto a la prestación del servicio de comedor y cafetería, serán obligaciones del contratista:

- a) La confección y planificación de los menús y picnics, por parte de un nutricionista titulado, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud y los criterios de dieta saludable de acuerdo con las recomendaciones de la OMS.
- b) Facilitar la carta de alérgenos, la cual ha de estar visible en las instalaciones de comedor y cafetería.
- c) La gestión del aprovisionamiento (adquisición, reposición, almacenamiento y conservación de los productos).
- d) Dispondrá en todo momento de un remanente de existencia de todos los artículos ofertados, de modo que siempre esté garantizada la demanda de los usuarios.
- e) La manipulación y cocinado de las materias para la elaboración de los menús.
- f) El mantenimiento y reposición del menaje.
- g) El lavado de vajilla, menaje, bandejas... constante, de manera que siempre haya disponibilidad de estos utensilios.
- h) La limpieza en general de maquinaria, menaje, utensilios de cocina y autoservicio. Deberá contar con un Plan General de Limpieza de instalaciones y enseres en el que conste, al menos, la frecuencia, el control y los productos de limpieza, así como sus correspondientes fichas técnicas.
- i) Permitir, en los locales de esta concesión, cualquier grabación que pudiera llevar a cabo CRTVE, siempre que previamente haya sido autorizada con suficiente antelación y procurando no interferir en los servicios.

- j) Atender los requerimientos, debidamente justificados, que RTVE le plantee en relación con los servicios.
- k) Contratar, a su cargo, un servicio de control analítico con un laboratorio, técnicamente homologado, y presentar a RTVE los respectivos informes, con periodicidad mensual. RTVE podrá solicitar el cambio de laboratorio en el caso de que se detecten inconsistencias con los análisis de contraste que pueda realizar.

Se realizarán las siguientes actuaciones.

- ✓ Tres controles analíticos de **alimentos** del comedor colectivo.
- ✓ Dos controles analíticos de **superficie**.
- ✓ Un control analítico de **aguas en cocina**.
- ✓ Un control analítico de **ambientes y calidad del aire**.
- ✓ Dos controles analíticos de **manipuladores**: Exudado nasofaríngeo y manual.
- ✓ Un estudio de **compuestos polares**.
- ✓ Un **control de gramaje** de alimentos trimestral: pesada de 2 alimentos de 5 grupos presentes a fecha de la inspección. De cada alimento se realizará un muestreo de 5 pesadas para que sea representativa marcando la media como valor final. En total 10 alimentos x 5 pesadas = 50 pesadas. El equipo a utilizar sería una báscula móvil calibrada con certificado ENAC en vigor a fecha de la inspección. En el Anexo II del presente pliego se indican los valores de los gramajes mínimos establecidos.

Además de estas analíticas, la empresa adjudicataria podrá proponer los controles que considere necesarios, siempre sujetos a la normativa y disposiciones legales vigentes.

La Corporación RTVE se reserva el derecho de solicitar analíticas y auditorías especiales.

CUARTA. - CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y DEL SERVICIO

Los productos servidos deberán respetar las normativas aplicables a cada producto y ajustarse a las características siguientes:

- a) Las verduras y hortalizas serán frescas, de temporada y de primera calidad.
- b) Las carnes (aves, vacuno, ovino, porcino, etc.), sus productos derivados (salchichas, albóndigas, hamburguesas...) y los embutidos serán de primeras calidades y con bajo porcentaje de grasa.
- c) Los huevos serán procedentes de gallinas camperas (con código de identificación que comienza en 1).

- d) Los pescados serán mayoritariamente frescos. En caso de ser congelados deberán ser marcas que aseguren primeras calidades y acreditar denominación y origen.
- e) Las bebidas deberán ser siempre envasadas y en volúmenes de 20 cl. o superiores.
- f) Deberá haber como mínimo cuatro variedades de pan, entre ellas una integral y una sin gluten.

En el Anexo II se detallan los gramajes mínimos de los alimentos una vez servidos al usuario.

Medición de la calidad del servicio

Para determinar la cantidad que ha de abonar RTVE a la empresa adjudicataria en concepto de incentivo de calidad, así como para hacer un seguimiento de la satisfacción del servicio, se enviará semestralmente una encuesta a los usuarios del servicio de comedor.

Es responsabilidad de la empresa contratista la elaboración de la encuesta, la cual ha de ser accesible de manera virtual y aprobada por RTVE. Es responsabilidad de RTVE, como poseedora de la información personal de los usuarios, el envío de la encuesta a aquellas personas que en el mes de referencia hayan hecho uso del servicio de comedor.

La puntuación obtenida ha de estar comprendida entre 0 y 100 puntos. De este resultado se extraerá el porcentaje del incentivo de calidad que RTVE habrá de abonar a la empresa contratista. Para tener derecho al incentivo de calidad la empresa adjudicataria ha de obtener 50 puntos o más de media. El adjudicatario enviará una propuesta de puntuación con la información de detalle.

De común acuerdo entre RTVE y el proveedor podrán ajustarse los parámetros o la metodología de medición de la calidad.

RTVE se reserva el derecho a descontar un punto del indicador mensual de calidad por cada queja recibida en un mes y hasta cinco puntos por cada hoja de reclamaciones presentada. Asimismo, si como resultado de las analíticas o auditorías realizadas en el establecimiento, se detectasen deficiencias o parámetros no satisfactorios, RTVE podrá descontar hasta cinco puntos de la puntuación total.

En este sentido, RTVE dispone de un "buzón de quejas y sugerencias". Los mensajes recibidos a través de este canal serán enviados al proveedor, el cual dispone de un plazo de 24-48 horas para responder al usuario. A su vez, estas respuestas se remitirán a RTVE. La empresa contratista también enviará copia de las hojas de reclamaciones.

QUINTA. - CONTROL DE VENTAS Y FORMAS DE PAGO

Con el fin de poder efectuar el control de las ventas, el adjudicatario queda obligado a adquirir, a su cargo, las máquinas registradoras y los sistemas de control de su actividad.

El adjudicatario deberá permitir al usuario el pago de las consumiciones en las siguientes modalidades:

- Contado
- Tarjeta bancaria
- Tarjeta de cheques restaurante establecida en RTVE que esté en vigor en cada momento.

RTVE aportará un sistema que confirme la identidad del empleado a partir de su tarjeta identificativa de RTVE, de modo que pueda registrarse automáticamente junto con los datos de cada servicio el número de matrícula del empleado. RTVE sólo aceptará la facturación del 50% del precio de los menús que correspondan a las lecturas de tarjetas identificativas en dicho sistema.

La Corporación RTVE podrá realizar cuantas comprobaciones estime oportunas con el fin de verificar la exactitud de las liquidaciones que se practiquen. En el ejercicio de esta facultad de inspección, podrá recabar cuantos documentos administrativos y controles considere necesarios, siempre que tengan relación con la prestación del servicio, pudiendo examinarlos en el propio domicilio social del concesionario.

SEXTA – HORARIOS

Los horarios mínimos de prestación de los servicios de comedor y cafetería serán los que se indican a continuación, salvo que RTVE proponga al contratista horarios distintos y que estos fueran aceptados por éste.

SERVICIO	Días de la semana	Horario
CAFETERÍA	De lunes a domingo	8:00 a 10:30
COMEDOR	De lunes a domingo	13:00 a 16:00

Igualmente, y siempre con antelación, podrán solicitarse servicios especiales, cualquier día de la semana, incluidos domingos y festivos.

RTVE podrá comunicar modificaciones de estos horarios en función de sus necesidades siempre que se mantengan los mismos recursos para realizar el servicio por parte del proveedor.

SÉPTIMA. - SUMINISTROS Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

1. Suministros

Serán por cuenta del adjudicatario los gastos correspondientes al suministro y mantenimiento de las instalaciones de gas.

Los gastos por suministro de electricidad y agua serán por cuenta de RTVE.

2. Instalaciones destinadas a comedor y cafetería.

El adjudicatario se hará cargo, mediante inventario y acta de entrega, de las instalaciones y equipos propiedad de la Corporación RTVE. El adjudicatario se obliga a conservar y mantener en buen estado, todas las instalaciones, mobiliario y efectos, tanto los que sean entregados por parte de RTVE como los suministrados e instalados como consecuencia de la adjudicación. Al finalizar el contrato han de devolverse en perfecto estado, dentro del desgaste normal producido por el tiempo de utilización.

Cualquier variación que fuera precisa introducir dentro de las instalaciones, bien por sustitución de algún equipo o por incorporación de otros adicionales, deberá ser solicitada y validada por RTVE, que procederá, en su caso, a atenderla con cargo a su presupuesto o autorizando su adquisición a la empresa adjudicataria. En este último supuesto, la Corporación RTVE se reserva la decisión de que, a la conclusión del contrato, el adjudicatario retire tales equipos o, mediante la correspondiente compensación económica, queden aquellos en propiedad de RTVE.

Una vez finalizado el periodo de vigencia del contrato, el adjudicatario se obliga a efectuar la devolución a la Corporación RTVE de todo lo que le fue entregado mediante acta de entrega e inventario valorado.

Las instalaciones que se otorguen podrán ser modificadas por la Corporación; en este caso, el adjudicatario queda obligado a continuar el servicio en las nuevas instalaciones, siendo por cuenta de la Corporación RTVE los gastos que el traslado origine. Del mismo modo, viene obligado a hacerse cargo del nuevo inventario que se le entregue, mediante relación valorada.

Las operaciones de mantenimiento tanto preventivo como correctivo de las instalaciones, equipos y mobiliario del servicio, serán por cuenta del adjudicatario hasta un total de:

Sede	Total
Sant Cugat	2.250 € ANUAL

Una vez superada esta cantidad, el coste se asumirá al 50% entre el adjudicatario y RTVE, excepto aquellas que se efectúen por un uso indebido y las que se encuentren en garantía por el fabricante.

Las reposiciones por rotura, mal uso o extravío serán por cuenta del adjudicatario y deberán ser, siempre que sea posible, por los mismos modelos o bien por modelos de la misma calidad y siempre autorizados por la Corporación.

Las reposiciones de equipamiento por finalización del ciclo de vida correrán a cargo de RTVE.

OCTAVA. – GESTIÓN DE RESIDUOS E IMPACTO AMBIENTAL

El tratamiento y eliminación de los residuos que se generen corren a cargo de RTVE. No obstante, la gestión dentro de las instalaciones del comedor y cafetería, hasta dejar el residuo en el contenedor correspondiente del punto limpio en las instalaciones de RTVE, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, la cual tendrá que cumplir la normativa y protocolos vigentes al respecto.

La empresa adjudicataria procederá a tratar los residuos del servicio diario de forma selectiva, según el tipo de material: cartón, vidrio, envases, residuos orgánicos... Es obligación de la empresa adjudicataria la adquisición y utilización de cubos de basura de recogida selectiva en la cocina y en el comedor con el fin de facilitar su depósito en el punto limpio.

El servicio de comedor y cafetería tiene un grado de implicación amplio y directo con el medio ambiente. Por eso se tiene que fomentar y dar a conocer procedimientos, conductas y actitudes de responsabilidad y respeto basados en la ecología y la sostenibilidad. Las acciones se deben materializar a través de RTVE y la empresa adjudicataria de forma activa y voluntaria, entendiéndolas como un bien recíproco para todos y no como una actividad meramente empresarial.

Todas las acciones a realizar tendrán en cuenta la **sostenibilidad y el respeto por el medioambiente**:

- Prevenir la contaminación minimizando el consumo de recursos naturales, eliminando nuestros residuos de manera responsable y reciclando los materiales que utilicemos.
- Reducir el consumo de agua y generación de desperdicios alimentarios.
- Revisar nuestros objetivos medio ambientales para asegurar que sean adecuados y viables.
- Tener el compromiso de mejorar de forma continua el sistema de gestión medioambiental.

RTVE y la empresa adjudicataria deben de ser conscientes de la importancia del cambio climático en el planeta y del tremendo impacto de las emisiones de CO2. Por ello ambos deberán adoptar el compromiso de trabajar conjuntamente con el objetivo de buscar prácticas de suministros y aprovisionamiento de materias primas más eficientes y menos contaminantes. En este punto interesa tener en cuenta la cadena de aprovisionamiento fomentando en todo momento criterios medioambientales que contribuyan a la reducción de la huella de carbono y la reducción de los desperdicios alimentarios.

Además, es obligación del adjudicatario lo siguiente:

- El uso de papeles de tipo ecológicos o reciclados en mantelería, envoltorios y servilletas.
- El uso de envases y utensilios de alimentación libres de BPA, biodegradables y que se puedan reciclar o compostar.
- Los productos de limpieza deberán ser adecuados para uso alimentario, estar adecuadamente envasados, llevar impresa la marca correspondiente, que ha de ser de calidad demostrable, contener las instrucciones precisas de dosificación para evitar el uso de cantidades indebidas, y todos dispondrán de la etiqueta de Ecoembes, Ecolabel o Ángel Azul. Una vez examinados todos los productos, RTVE autorizará el uso de los que crea adecuados para ser utilizados en sus instalaciones y solicitará el cambio de los que no sean apropiados.
- Evaluación mensual del desperdicio alimentario generado y huella de CO2 generada por comensal.
- Proyecto e implantación para la reducción del excedente de los platos elaborados no consumidos de forma diaria.
- Se valorará la inscripción de la empresa en el Registro de Huella de Carbono en el punto 10 del Anexo II del Pliego de condiciones generales.

NOVENA. - INSPECCIÓN DE CONTROL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Para una mayor vigilancia, la unidad gestora del contrato organizará los adecuados controles para velar por las calidades, medidas de higiene y limpieza, y, en general, para inspeccionar el cumplimiento de cuanto se establece en el presente Pliego.

El adjudicatario estará obligado a contratar, a su cargo, un servicio de control analítico con un laboratorio, técnicamente homologado, y presentar a CRTVE los respectivos informes, con periodicidad mensual como mínimo, con las especificaciones definidas en el punto 3 del presente pliego.

La Corporación RTVE podrá requerir informes analíticos y auditorías de laboratorios externos y de los organismos de sanidad local o autonómica. En caso de encontrar en estos informes algún incumplimiento higiénico-sanitario, se podrán imponer penalizaciones, según se contemplan en la cláusula 17 del Pliego de Condiciones Generales.

El adjudicatario deberá poner a disposición de los mismos las Hojas de Reclamaciones, las cuales deberán ser remitidas a RTVE en el plazo máximo de tres días, independientemente del trámite externo que deban seguir de acuerdo con la legislación vigente.

DÉCIMA. - CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA.

El licitador deberá presentar una memoria en la que se detallen, como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Oferta de restauración:
 - i. Servicio de comedor colectivo: Se presentarán los tipos de menús para almuerzos correspondientes a un mes, con indicación de gramajes de cada alimento, la valoración dietética de cada menú y los alérgenos.
 - ii. Servicio de cafetería: Se presentará una lista con todos los artículos que se incluyan en dicho servicio junto con el listado de alérgenos.
- b. Propuesta detallada de organización del servicio.
- c. Plan de mantenimiento de los equipos e instalaciones.
- d. Plan de limpieza incluyendo las fichas técnicas de los productos de limpieza utilizados.
- e. Propuesta de gestión de residuos y reducción de impacto medioambiental.

ANEXO I: CARTA DE PRODUCTOS

Aceitunas rellenas	Mini bollería rellena especial (ibéricos, salmón)
Aperitivos salados	Mermelada
Azucarillos	Miel
B P agua 1,1/2	Mini Bollería rellena variada
Botella agua mineral 33 cl.	Montados Mixtos Dobles
Botella agua mineral 1/2 1.	Montados Variados
Bandeja de mini-bollería	Pan
Barrita de pan	Pinchos o catas especiales de ibéricos
Barrita de pan con aceite	Pinchos o catas variadas
Barrita de pan tostada	Pulguitas especiales de ibéricos
Bocadillo en barra 100gr	Pulguitas variadas Queso puro de oveja
Bollos	R. pasta té
Botella de agua de litro	R. tiras de pollo empanadas
Cafés	R. pà amb tomàquet
Caja agua mineral 1/2 1.	Ración de almendras
Caja de agua mineral 33 cl.	Ración de croquetas
Caja de sacarina	Ración de empanada
Canapés Variados	Ración de patatas chips
Canapés variados Bandeja 20 unidades	Salmon ahumado Sándwiches Variados
Cerveza sin alcohol 1/3	Termo de café de 1 1.
Cola cao	Termo de café de 2 1.
Descafeinados	Termo de leche de 1 1.
Emparedados	Termo de leche de 2 1.
Fruta	Tortilla española
Infusiones	Vaso leche
Jarra Zumo Naranja Natural	Yogurt
Mantequilla	Zumo Natural
Medias noches	Zumos variados
Medias noches especiales de ibéricos	
Mini bollería	

ANEXO II – VALORES MÍNIMOS DE GRAMAJE

Los gramajes mínimos incluidos en este listado se refieren al alimento una vez servido al usuario.

Grupo 1	Segundos platos	Carnes sin hueso	170 gramos
		Carnes con hueso	350 gramos
		Carnes con salsa	220 gramos
		Aves con hueso	350 gramos
		Chuleta	200 gramos
		Pescado sin espinas	180 gramos
		Pescado con espinas	250 gramos
		Pescado en salsa	220 gramos
		Huevos	2 unidades (mínimo 140 gramos)
		Revueltos y tortillas	170 gramos
Grupo 2	Primeros platos	Legumbres	350 gramos
		Pastas y lasañas	300 gramos
		Arroces	300 gramos
		Cremas, purés, caldos y gazpachos	350 gramos
		Verduras	300 gramos
		Otros primeros platos	300 gramos
Grupo 3	Guarniciones	Patata	100 gramos
		Pasta	50 gramos
		Arroz	50 gramos
		Verduras	140 gramos
		Ensalada	140 gramos
Grupo 4	Pan y bocadillos	Relleno bocadillo	60 gramos
		Pan bocadillo	85 gramos
		Pan menú o desayuno	45 gramos
		Suplemento bocadillo	30 gramos
Grupo 5	Postres	Fruta entera (plátano, naranja, manzana, mandarina, pera, uvas...)	160 gramos
		Fruta troceada (piña, melón, sandía...)	140 gramos
		Postres caseros lácteos	125 gramos
		Yogures industriales	120 gramos
		Otros postres	100 gramos

Grupo 6	Desayunos	Café con leche pequeño	180 mililitros
		Café con leche grande	250 mililitros
		Vaso de leche	250 mililitros
		Zumo de naranja natural	180 mililitros
		Cacao en polvo	15 gramos
		Azúcar	8 gramos
		Mermelada	25 gramos
		Mantequilla	10 gramos
		Aceite	10 gramos
		Tomate triturado	25 gramos
		Churros	4 unidades
		Porras	2 unidades
		Bollería	1 unidad (mínimo 70 gramos)