

MEMORIA JUSTIFICATIVA

S-01558-2026 - Servicio de restauración en CRTVE Madrid

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

La Corporación RTVE, en el desarrollo de su actividad como servicio público esencial de comunicación audiovisual, requiere garantizar la continuidad operativa de su actividad informativa, técnica y de producción, los cuales se desarrollan de forma ininterrumpida, durante todos los días del año y en franjas horarias amplias y variables.

En este contexto, la disponibilidad de un servicio de restauración interno resulta imprescindible para asegurar que el personal pueda atender sus necesidades alimentarias sin necesidad de abandonar las instalaciones, evitando interrupciones en la actividad y garantizando la adecuada cobertura de servicios críticos, especialmente en situaciones de emisiones en directo, coberturas especiales o incidencias técnicas. Las características propias de la actividad de RTVE implican la existencia de turnos rotatorios y horarios irregulares, incluyendo jornadas nocturnas, fines de semana y festivos. Alta exigencia operativa, que requiere disponibilidad permanente del personal en sus puestos y una limitada oferta de restauración en el entorno de determinadas sedes.

Adicionalmente, la actividad de RTVE genera necesidades específicas de restauración vinculadas a Producciones audiovisuales, tanto en estudio como en exteriores, eventos corporativos e institucionales y reuniones de trabajo y actividades extraordinarias. Estas necesidades requieren una prestación flexible y adaptada, que solo puede garantizarse mediante un servicio especializado y coordinado.

Por todo lo descrito, RTVE cuenta con un comedor colectivo en Prado del Rey y otro en Torrespaña; cafeterías en Prado del Rey, Torrespaña y el Instituto RTVE; y máquinas expendedoras de alimentos en todas las sedes, incluido el Teatro Monumental.

El servicio de comedor y cafetería actualmente se realiza a través del contrato S-02770-2022, próximo a su finalización el 7 de noviembre del 2026 y sin posibilidad de prórroga. El servicio de máquinas expendedoras a través del contrato S-03593-2023, prorrogado a través del expediente S-02287-2025 cuyo contrato finaliza también el 30 de agosto de 2026. Existe la posibilidad una segunda prórroga por un periodo de hasta 12 meses. Ante la finalización de dichos contratos se plantea una nueva licitación que cubra las necesidades de CRTVE e incorpore nuevas prácticas habituales en el sector así como como la incorporación de las máquinas automáticas de bebidas y alimentación.

El servicio de restauración que se licita se configura como una prestaciones integrada de servicios que se complementan entre sí y gestionada de forma coordinada por un proveedor, permitiendo la cobertura total a las necesidades de RTVE en función de los horarios, turnos y exigencias operativas de su actividad:

- El *servicio de cafetería* cubre las necesidades de desayuno en Torrespaña y Prado del Rey por la mañana, y en el *Instituto cubre las consumiciones ligeras* a lo largo de la *jornada lectiva*.

- El *servicio de comedor colectivo* responde a la necesidad de proporcionar una oferta de menú estructurado para comidas y cenas *todos los días del año*;
- El *servicio de máquinas expendedoras* garantiza la disponibilidad permanente de alimentos y bebidas *fuera de los horarios de funcionamiento del comedor y la cafetería*;
- Y los *servicios especiales* de restauración cubren *requerimientos específicos* de reuniones, eventos y programas, tanto dentro como fuera de las instalaciones, completando así el conjunto de prestaciones necesarias para el desarrollo de la actividad diaria de RTVE.

La nueva licitación introduce mejoras relevantes orientadas a ampliar el alcance del servicio, modernizar su gestión y reforzar la calidad de la oferta.

- Se incorpora la sede del Teatro Monumental, con el objetivo de dar cobertura a las necesidades de producción mediante servicios especiales de restauración.
- En el IRTVE, debido a su condición de cafetería, actualmente no es posible ofrecer un menú diario a los trabajadores que lo deseen. Se propone implantar un servicio de transporte en línea fría de menús diarios que permita proporcionar este servicio en igualdad de condiciones a toda la plantilla de la corporación, así como aumentar su catálogo de platos con platos a la plancha.
- Se refuerza la digitalización del servicio mediante la implantación obligatoria de consolas de prepago, sistemas informáticos de gestión de pedidos y el desarrollo de una aplicación móvil que permitirá la solicitud remota y el pago de servicios de comedor, cafetería y máquinas expendedoras. Asimismo, se moderniza el servicio de máquinas expendedoras, exigiendo la disponibilidad de pago con tarjeta bancaria en todas las máquinas.
- En el ámbito operativo, se introducen mejoras dirigidas a aumentar la flexibilidad y la calidad del servicio, como la posibilidad de ofrecer modalidades alternativas al autoservicio, la ampliación de horarios previa autorización y la mejora en la gestión de incidencias, especialmente en máquinas expendedoras, que podrán ser atendidas desde la cafetería.
- Desde el punto de vista de la alimentación, el nuevo contrato refuerza de forma significativa los criterios de salud y calidad nutricional, incorporando el plato único tipo Harvard, la obligatoriedad de disponer de opciones vegetarianas, menús bajos en calorías y alternativas para intolerancias alimentarias. Se introduce además una barra de ensaladas configurable, que permite al usuario diseñar su propio plato equilibrado, y se promueve una mayor presencia de productos frescos, de temporada y de proximidad (kilómetro cero).
- Por último, se establecen requisitos más estrictos en la definición de la oferta nutricional, incluyendo la fijación de gramajes en monodosis, así como límites de consumo y frecuencias semanales de determinados alimentos, porcentaje de alimentos frescos en el menú semanal, técnicas de cocinado, criterios de organización del servicio y productos en máquinas expendedoras de alimentos, con el objetivo de garantizar una alimentación equilibrada y propuestos en el proyecto de real decreto para el fomento de una alimentación saludable y sostenible en centros de titularidad pública y centros privados para personas dependientes o con necesidades especiales.

En conjunto, estas medidas suponen un avance hacia un modelo de servicio más moderno, saludable, sostenible y adaptado a las necesidades actuales de la Corporación.

La integración de todos estos servicios en un único contrato responde a la necesidad de garantizar una gestión coordinada, homogénea y eficiente, adaptada a las particularidades organizativas y operativas de RTVE.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

La contratación que se solicita no se puede realizar con medios propios al no contar la Corporación RTVE con los medios técnicos, materiales y humanos necesarios para la realización del servicio.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

Ante la finalización de dichos contratos se plantea una nueva licitación que cubra las necesidades de CRTVE e incorpore nuevas prácticas habituales en el sector así como la incorporación de las máquinas automáticas de bebidas y alimentación.

Se justifica la no división en lotes del presente contrato, al concurrir razones de carácter técnico, organizativo, funcional y económico que hacen necesaria su configuración como una prestación única e integral.

A estos efectos, se ha valorado la posible división del contrato por tipo de prestación — comedores, cafeterías, máquinas expendedoras y servicios especiales— y por sedes, concluyéndose tal y como se desarrolla en esta Memoria y su Anexo que dicha división comprometería la adecuada coordinación del servicio, la homogeneidad de la prestación y la capacidad de respuesta ante las necesidades ordinarias y extraordinarias de RTVE.

El servicio de máquinas expendedoras no debe considerarse una prestación aislada, sino una extensión funcional del servicio de restauración, especialmente relevante en una organización como RTVE, cuya actividad se desarrolla de forma continuada, durante las 24 horas del día, todos los días del año, con turnos, redacciones, emisiones en directo, servicios técnicos y necesidades de producción que no siempre coinciden con los horarios ordinarios de comedor y cafetería. En este contexto, las máquinas expendedoras permiten garantizar la disponibilidad de alimentos y bebidas fuera de los horarios de apertura de los servicios presenciales y en aquellas sedes o franjas horarias en las que no existe otra alternativa de restauración.

La incorporación del servicio de máquinas expendedoras al contrato de restauración responde a la experiencia obtenida durante la ejecución de los contratos anteriores, que ha puesto de manifiesto la necesidad de que el servicio de vending se gestione de forma coordinada e integrada con los servicios de comedor y cafetería.

Los riesgos derivados de la división en lotes y ventajas de la contratación integrada se desarrollan en el Anexo I de la presente Memoria, siendo los riesgos, entre otros:

- Falta de coordinación operativa de servicios.
- Desabastecimiento o falta de reposición de máquinas expendedoras.
- Duplicidad de interlocutores y dificultad de resolución de incidencias.
- Falta de respuesta ante situaciones excepcionales.
- Falta de homogeneidad en calidad, seguridad alimentaria y oferta nutricional.
- Pérdida de eficiencia económica y debilitamiento del equilibrio global del contrato

En consecuencia, la inclusión del servicio de máquinas expendedoras dentro del contrato de restauración se justifica por razones técnicas, organizativas y funcionales, al permitir una prestación más coordinada, eficiente y segura, con mayor capacidad de respuesta ante incidencias ordinarias y situaciones excepcionales, garantizando una cobertura alimentaria continua y homogénea para el personal, visitantes, equipos de producción y demás usuarios autorizados de las sedes de RTVE Madrid.

El objeto contractual comprende un servicio integral de restauración destinado a cubrir de forma continuada y coordinada las necesidades alimentarias y de apoyo operativo de la Corporación RTVE en sus centros de la Comunidad de Madrid, incluyendo comedores colectivos, cafeterías, máquinas expendedoras de alimentos y servicios especiales de restauración vinculados a la actividad corporativa y de producción. Todos estos servicios se complementan entre sí y se benefician de una gestión coordinada por un único proveedor, permitiendo la cobertura total a las necesidades de RTVE en función de los horarios, turnos y exigencias operativas de su actividad. Todas estas prestaciones no responden a necesidades autónomas e independientes, sino que forman parte de una misma unidad funcional, orientada a garantizar la continuidad, eficacia y homogeneidad del servicio en el conjunto de las sedes.

La división del contrato en lotes podría dificultar la planificación conjunta de recursos, la coordinación de horarios, la gestión unificada de incidencias, la reposición de productos, la aplicación homogénea de criterios de seguridad alimentaria y nutricional, así como la prestación de servicios especiales vinculados a la actividad corporativa y de producción. Por ello, la contratación integrada resulta necesaria y proporcionada para asegurar una ejecución coherente, continua y eficiente del servicio.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento abierto. Sujeto a regulación armonizada (SARA) ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

El procedimiento general abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

JUSTIFICACION DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de los siguientes criterios de solvencia:

Solvencia económica:

1. Tener un volumen anual de negocios referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior al valor anual del contrato (esto es, 3.576.255,50 € euros).

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior al valor anual del contrato es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar la prestación. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las

características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Solvencia técnica:

2. Contar al menos con 3 referencias de trabajos similares al objeto del contrato, realizados en los últimos tres años cuyo importe acumulado sea igual o superior al valor anual del contrato (esto es, 3.576.255,50 € euros).

Las 3 referencias de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

3. Disponer de certificaciones **ISO 9001 , ISO 14001 e ISO 22000** o certificaciones equivalentes. Se considera imprescindible las certificaciones que se solicitan ya que éstas están directamente relacionadas con la calidad, la sostenibilidad ambiental y las garantías de seguridad alimentaria con la que tienen que proporcionar las prestaciones objeto de este expediente. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad y la buena ejecución y gestión del servicio de restauración, maximizando la seguridad alimentaria y minimizando riesgos e impactos negativos.

JUSTIFICACION DE LOS CRITERIOS DE VALORACION TECNICA

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 11^a del PCAP, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de RTVE.

- Criterios sujetos a juicio de valor: 30 puntos
- Criterios evaluables de forma automática (técnicos): 30 puntos
- Criterios evaluables de forma automática (precio): 40 puntos

Se asignan 30 puntos a los criterios sujetos a juicio de valor, evaluando la solución técnica aportada por el licitador

1. Solución ofertada del servicio de comedores (máximo 8 puntos)

- a) Propuesta detallada de organización del servicio en cada sede y turno. **Puntuación máxima 2 puntos**

Se valorará la propuesta de organización del servicio en cada sede y turno. Concretamente:

- la planificación operativa (procesos de producción, emplatado, recogida; gestión en horas punta, etc.)

- el dimensionamiento y distribución de los recursos humanos por sede y turno (categorías profesionales, número, etc.)
- los recursos materiales asignados;
- el sistema de coordinación y supervisión (responsable por sede, controles, etc.)
- los procedimientos de prestación descritos secuencialmente.

Se valorará la coherencia de la propuesta en cada sede: adecuación entre las actuaciones previstas, los recursos humanos y materiales adscritos, los procedimientos de ejecución descritos y los resultados comprometidos. .

b) Menús y gramajes.

- a. Se valorará con un **máximo de 1 punto** la propuesta de menús de un mes con indicación, para cada plato, de gramajes, valoración dietética y alérgenos. Se ponderará la variedad, el equilibrio nutricional y la completitud de la información exigida.
 - b. Se valorará con un **máximo de 1 punto** la propuesta de una carta inicial de seis menús especiales detallando composición, gramaje, valoración dietética y alérgenos. Se ponderará la variedad, el equilibrio nutricional y la integridad de la información exigida.
- c) Se valorará con un **máximo de 1 puntos** Se valorará el plan de mantenimiento de equipos y el protocolo de limpieza, acompañados de las fichas técnicas de los productos empleados. Se valorará la concreción de frecuencias y periodicidad, responsables y registros de incidencias, acciones preventivas, adecuación a las características de los equipos.
- d) Se valorará con un **máximo de 1 puntos** las opciones de comunicación que la empresa ponga a disposición de RTVE y sus usuarios dentro de las instalaciones. Se valorará la variedad, accesibilidad y utilidad efectiva de los canales propuestos.
- e) Se valorará con **un máximo de 2 puntos** la existencia y calidad de un plan que garantice la continuidad ante inoperatividad de la cocina habitual. Se valorará la alternativa de producción, reorganización de recursos, la coherencia con la propuesta en cada sede y las propuestas que presenten alternativas de contingencia.

2. Solución ofertada al servicio de cafetería (máximo 3 puntos)

- a) Se valorará con **un máximo de 2 puntos** la descripción detallada del servicio de cafetería en cada sede y turno.

Se valorará la propuesta de organización del servicio en cada sede y turno. Concretamente:

- La planificación operativa (procesos de producción, recogida, gestión en horas punta)
- El dimensionamiento y distribución de los recursos humanos por sede y turno

(categorías profesionales, número)

- Los recursos materiales asignados.
- El sistema de coordinación y supervisión (responsable por sede, controles)
- Los procedimientos de prestación descritos secuencialmente.

Se valorará la coherencia de la propuesta en cada sede: adecuación entre las actuaciones previstas, los recursos humanos y materiales adscritos, los procedimientos de ejecución descritos y los resultados comprometidos.

- b) Se valorará con un **máximo de 1 puntos**, los artículos que se incluyan en dicho servicio junto con el listado de alérgenos. Se valorará la variedad, cantidad y procedencia de los productos presentados, especialmente aquellas propuestas que incorporen productos frescos, productos saludables, alimentos bajos en azúcar y sal y tengan criterios de proximidad y de sostenibilidad.

3. **Solución ofertada al servicio de vending (máximo 4 puntos)**

- a) Se valorará con un **máximo de 2 puntos** la descripción detallada del servicio de vending por sede.

- La planificación operativa (proceso de provisión y recogida de residuos, frecuencia)
- El dimensionamiento y distribución de los recursos humanos por sede y turno (categorías profesionales, número)
- Los recursos materiales asignados.
- El sistema de coordinación y supervisión (controles, gestión de incidencias)
- Los procedimientos de prestación descritos secuencialmente.

Se valorará la coherencia de la propuesta en cada sede: adecuación entre las actuaciones previstas, los recursos humanos y materiales adscritos, los procedimientos de ejecución descritos y los resultados comprometidos.

- b) Se valorará con un **máximo de 2 puntos**, los artículos que se incluyan en dicho servicio junto con el listado de alérgenos. Se valorará una oferta equilibrada y variada de productos, incluyendo alimentos y bebidas saludables, productos bajos en azúcar, sal y grasas saturadas, así como alternativas frescas o refrigeradas cuando las características técnicas de las máquinas lo permitan. Asimismo, se valorará la inclusión de productos de proximidad, de temporada o elaborados bajo criterios de sostenibilidad, así como aquellos que contribuyan a fomentar hábitos de consumo más saludables entre los usuarios.

4. **Plan del servicio (máximo 15 puntos)**

- a) Se valorará con un **máximo de 3 puntos** la propuesta orientada a la reducción de los tiempos de espera, así como la incorporación y desarrollo de distintas modalidades de

prestación del servicio de comedor y cafetería, que contribuyan a favorecer la agilidad, accesibilidad y eficiencia del servicio. Se valorará el número de modalidades propuestas: pedidos anticipados, recogida rápida, puntos de recogida diferenciados, viabilidad técnica y organizativa teniendo en cuenta los recursos previstos y su integración en el funcionamiento ordinario del servicio y el impacto previsto en la reducción de tiempos de espera y satisfacción de la experiencia de los usuarios del servicio, grado de accesibilidad y facilidad de uso de las soluciones propuestas

- b) Se valorará con un **máximo de 2 puntos** las propuestas alternativas de servicios adicionales a los solicitados en el pliego como día sin carne, menú solidario, productos kilómetro cero. Se tendrá en cuenta el número y diversidad de iniciativas propuestas, concreción de las iniciativas, planificación e implantación, viabilidad de ejecución.
- c) Se valorará con un **máximo de 2 puntos** la propuesta de reducción de desperdicio alimentario que incluya medidas, acciones y compromisos concretos, suficientemente detallados, así como que sean medibles y verificables. Se tendrá en cuenta la propuesta de elaboración de informes periódicos que contemplen el cálculo aproximado del desperdicio alimentario generado en la cafetería. Asimismo, se valorará la inclusión de otras medidas específicas y cuantificables, tales como la reutilización de excedentes, la realización de donaciones, acciones de sensibilización dirigidas a la clientela, la instalación de cartelería que fomente la reducción del desperdicio, u otros métodos que la empresa considere oportunos.
- d) Se valorará con un **máximo de 3 puntos** las propuestas de ampliación del horario de los servicios de comedor y cafetería respecto del horario base establecido en el pliego de prescripciones técnicas, atendiendo a los siguientes aspectos:
 - Adecuación de las franjas ampliadas a las necesidades del personal de RTVE, en particular la cobertura de turnos no atendidos en el horario habitual (desayunos tempranos, comidas tardías o meriendas)
 - La continuidad del servicio durante las franjas ampliadas, sin interrupciones entre turnos.
 - La capacidad de adaptación a los picos de demanda previsibles en cada sede.
 - La viabilidad de la ampliación, en cuanto a recursos humanos y materiales asignados.
 - La coherencia de la propuesta con la organización descrita por el licitador y con las necesidades de cada sede.
- e) Se valorará con un **máximo de 3 puntos** la aplicación de descuentos especiales dirigidos a los trabajadores de RTVE, orientados a favorecer la accesibilidad y fomentar el uso del servicio de comedores, cafetería y vending. Se tendrá en cuenta el porcentaje y la amplitud y claridad de la política de descuentos, incluyendo reducciones en menús completos, productos de cafetería o promociones específicas en determinadas franjas horarias, y descuentos y/o combos en máquinas expendedoras

- f) Se valorará con un **máximo de 2 puntos** las propuestas de coordinación de la gestión de incidencias de los servicios. Se valorará el sistema de gestión de incidencias, en particular, los medios personales asignados, el procedimiento de comunicación y registro de incidencias, los plazos máximos de respuesta y resolución, sistema de información y seguimiento para RTVE.

Estos criterios permiten valorar las propuestas que, sin alterar las condiciones mínimas del pliego técnico, aportan valor añadido al servicio mejorando agilidad, sostenibilidad, accesibilidad y satisfacción del cliente, ya que son mejoras asociadas a tiempos de espera, reducción del desperdicio alimentario, ampliación de horarios, descuentos, promociones y gestión presencial de incidencias del servicio de vending.

Se asignan 30 puntos a los criterios automática-técnicos, evaluando aspectos del servicio que son de interés para RTVE.

Propuesta de restauración (máximo 19 puntos)

- Se valorará con un total de **3 puntos** aquellas empresas que oferten más de 3 opciones de primeros y segundos platos.
- Se valorará con un total de **5 puntos** el servicio de transporte en línea fría de menús diarios para el IRTVE. Para ello el trabajador deberá realizar una pre- order antes de las 10:00 de la mañana del mismo día.
- Se valorará con un total de **5 puntos** la disponibilidad en el IRTVE de opciones de platos a la plancha y ensaladas envasadas, ampliando así la oferta hacia alternativas más saludables y de rápida disposición.
- Se valorará con un total de **4 puntos** la dispensación asistida de ensaladas, de modo que su preparación y servicio se realice exclusivamente por parte del personal del comedor, garantizando condiciones óptimas de higiene y control.
- Se valorará con un total de **2 puntos** la existencia de una barra de aliños, salsas y condimentos a disposición de los usuarios, siempre que no suponga un incremento en el coste de la consumición.

Propuesta de innovación (máximo 11 puntos)

- Se valorará con **2 puntos** la implantación de un sistema de pago de menús a través de la App, que permita el pago anticipado, recarga de saldo, consulta del historial de consumos, reserva previa de menús.
- Se valorará con **2 puntos** la incorporación en la App de un sistema de información en tiempo real sobre la ocupación del comedor y los tiempos de espera, incluyendo indicadores de aforo, estimaciones de espera, recomendaciones de horas de menor afluencia y su integración con sistemas de control de accesos o sensores.

- Se valorará con **2 puntos** la opción de avisos a través de la APP para la recogida del pedido
- Se valorará con **2 puntos** la habilitación de una caja en barra de cafetería como punto de cobro adicional, destinada a pagos rápidos, que permita atención simultánea en horas punta y esté integrada con el sistema de facturación, admitiendo distintos medios de pago.
- Se valorará con **2 puntos** las ofertas que disponga de cocinas centrales propias, autorizadas y con capacidad suficiente para asumir la cobertura del servicio en situación excepcional.
- Se valorará con **1 punto** el uso de códigos QR en todos los servicios (restauración, cafetería y vending) para la comunicación nutricional y de alérgenos.

Estos criterios automáticos tienen por objeto valorar aquellas propuestas que, sin constituir prestaciones obligatorias exigidas en el pliego, aporten un valor añadido al servicio mediante la incorporación de servicios y productos adicionales o soluciones tecnológicas y operativas que mejoren la oferta y la eficiencia de la prestación.

Se asigna 40 puntos de valoración automática-precio.

La valoración de los puntos asignados al precio, se repartirán conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos oferta X} = \text{PM} (\text{Oferta más baja} / \text{Oferta X})$$

Siendo:

- PM la puntuación asignada a las condiciones económicas.
- **Oferta: importe consignado en el Anexo I como "TOTAL OFERTA"**

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El precio máximo de la licitación, con una duración de 3 años de contrato, más una posible prórroga de hasta dos años más, se establecen **18.954.154,15€**. Para su cálculo, se han tenido en cuenta los siguientes datos:

- **Consumos y facturación del año anterior a la licitación**

La previsión del servicio de comedor aumentó un 42 % respecto de las previsiones iniciales del 2022, la demanda de cafetería un 80% y las necesidades de servicios especiales se han duplicado. En relación al Vending, la demanda del servicio de máquinas expendedoras se ha incrementado 30% respecto del contrato del 2023.

- **Índice de precios de alimentos y bebidas no alcohólicas**

Teniendo en cuenta el índice de precios de consumo del grupo ECOICOP de

alimentos y bebidas no alcohólicas del INE, que recoge un incremento acumulado de los precios del 2022 al 2026 del 20,85%.

- **Costes salariales del servicio**

Del año 2022 a 2026, el salario mínimo interprofesional ha aumentado un 22,1%. Esto repercute directamente en el salario del personal puesto a disposición para la presente licitación.

- **Estructura de costes**

De conformidad con las consultas realizadas a las principales empresas del sector, se establece que, a efectos de garantizar la viabilidad del servicio, los costes patronales no podrán exceder del 60 % de la facturación y el coste de material prima no podrá exceder el 40%. Por lo que se ha tomado como estimación la siguiente estructura de costes:

- 55% coste personal,
- 35% coste de material prima
- 10% de costes indirectos y beneficio.

En definitiva, teniendo en cuenta los datos anteriores y con el objeto de garantizar la viabilidad económica del contrato, el valor estimado propuesto es viable para un contrato de cinco años ya que cubriría los incrementos de convenios colectivos y de materia prima. En consecuencia, la actualización propuesta resulta proporcionada, necesaria y coherente con la evolución del mercado, asegurando la correcta ejecución del contrato durante toda su vigencia.

ANEXO I

1. Riesgos

La eventual división del contrato en lotes y su adjudicación a una pluralidad de contratistas comprometería la correcta ejecución del servicio, al introducir dificultades relevantes en la planificación, coordinación y supervisión de prestaciones que deben operar de forma interdependiente. En particular:

- **Perdida de coordinación operativa de servicios.**

La prestación de los servicios por distintos proveedores **dificultaría la coordinación operativa entre servicios**. En una organización como RTVE, con actividad continuada, turnos, horarios amplios, necesidades de producción y situaciones sobrevenidas, la existencia de distintos adjudicatarios obligaría a RTVE a coordinar varios contratos para prestaciones que deben funcionar como un único servicio, incrementando la carga de gestión interna y el riesgo de desajustes entre horarios, reposiciones, atención al usuario, servicios especiales y cobertura de necesidades urgentes.

- **Desabastecimiento o falta de reposición de máquinas expendedoras**

La prestación de los servicios por proveedores diferentes **dificulta el aprovisionamiento y las reposiciones en términos de eficacia y eficiencia**. El servicio de vending cumple una función complementaria esencial, ya que garantiza la disponibilidad de alimentos y bebidas fuera del horario de comedor y cafetería y en sedes o franjas horarias donde no existe otra alternativa de restauración. La experiencia previa ha puesto de manifiesto que la gestión separada del vending puede generar incidencias por falta de reposición, máquinas desabastecidas, productos no disponibles, caducidades, averías o errores de cobro.

Si el vending es prestado por un proveedor distinto, el personal de comedor y cafetería no puede actuar de forma coordinada sobre dichas incidencias, aunque existan productos o medios disponibles en las instalaciones.

La gestión de los servicios por un único proveedor permite un aprovisionamiento unitario de todos los centros y prestaciones, beneficiándose de las compras al por mayor y optimizando el coste de reposición y transporte al tratarse del mismo personal.

- **Falta de respuesta ante situaciones excepcionales.**

RTVE presta servicio público de comunicación audiovisual de forma continuada y puede verse afectada por situaciones excepcionales, emergencias meteorológicas, incidencias técnicas, problemas de movilidad o necesidades informativas extraordinarias que obliguen a mantener personal en las instalaciones durante periodos prolongados.

En situaciones excepcionales o de emergencia que puedan afectar a la movilidad, a los suministros o a la continuidad ordinaria del servicio, la gestión separada de los servicios puede dificultar la utilización coordinada de los recursos disponibles del

adjudicatario en las instalaciones, como almacenes, productos, personal o medios materiales del servicio de comedor y cafetería, para reforzar el aprovisionamiento de las máquinas expendedoras cuando resulte necesario. Esta posibilidad resulta especialmente relevante para garantizar la disponibilidad de alimentos y bebidas al personal que deba permanecer en las instalaciones por necesidades informativas, técnicas o de producción.

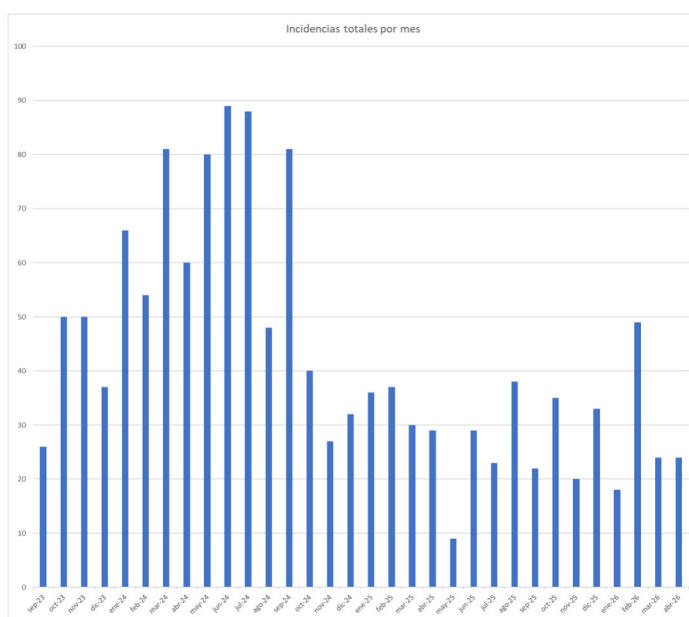
La separación del vending impediría reforzar de forma ágil el aprovisionamiento de las máquinas expendedoras con productos disponibles en comedor o cafetería, reduciendo la capacidad de respuesta ante necesidades urgentes de alimentación y bebida.

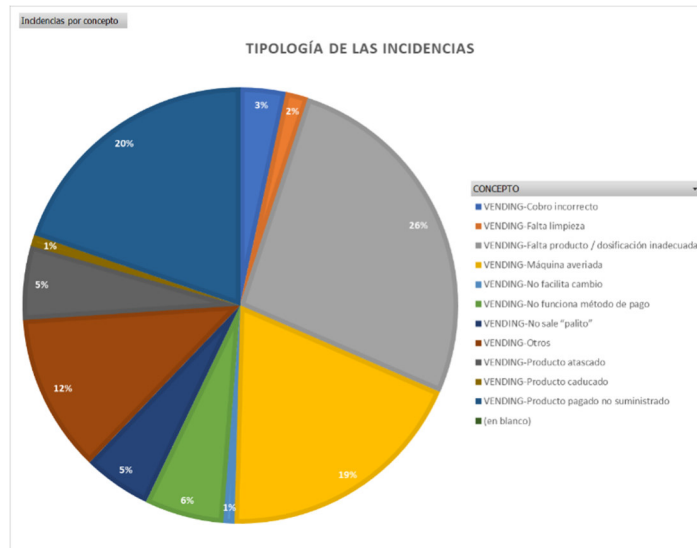
- **Duplicidad de interlocutores y dificultad de resolución de incidencias.**

La gestión separada del vending ha generado, en la práctica, una carga adicional de seguimiento y control para RTVE, derivada de incidencias relacionadas con falta de reposición, desabastecimiento de máquinas, productos no disponibles, posibles errores en cobros, devoluciones de importes, caducidades, averías o reclamaciones de usuarios. Estas incidencias requieren una respuesta ágil y presencial, especialmente cuando afectan a un número elevado de usuarios o se producen en horarios de alta demanda o fuera del horario habitual de atención del proveedor.

Además, la existencia de varios adjudicatarios genera una pluralidad de interlocutores para RTVE y para los usuarios, dificultando la identificación del responsable de cada incidencia y alargando los tiempos de respuesta.

Desde el inicio del contrato de vending se han tenido más de 1300 incidencias gestionadas por RTVE desde septiembre 2023, con una media de 81 incidencias mensuales, de las cuales el 74% son de cobros erróneos, desabastecimiento de productos y máquinas fuera de servicio.





Al gestionarse todas las prestaciones por parte del mismo proveedor, se tendría un único interlocutor que además podrá solventar dichas incidencias de forma inmediata, al estar en las instalaciones, a través del personal de cafetería o del responsable del servicio en cada sede, facilitando la comprobación de la incidencia, la tramitación de devoluciones cuando proceda, la comunicación de averías, la detección de falta de producto y el seguimiento de su resolución. Esta gestión integrada reduce la carga de supervisión interna de RTVE y mejora los tiempos de respuesta al usuario.

Por ello, se considera necesario que el servicio de máquinas expendedoras sea gestionado por el mismo adjudicatario que presta los servicios de comedor y cafetería, de forma que exista un único responsable del conjunto del servicio de restauración, una única interlocución con RTVE y una gestión coordinada de incidencias, reposición, control de productos, atención al usuario y seguimiento de reclamaciones.

- **Falta de homogeneidad en calidad, seguridad alimentaria y oferta nutricional.**

La división en lotes podría generar diferencias entre proveedores en materia de calidad de productos, criterios nutricionales, información sobre alérgenos, trazabilidad, control de caducidades, conservación, sostenibilidad, productos saludables y política de precios.

En un servicio de restauración que afecta al conjunto de sedes de RTVE Madrid, resulta necesario mantener criterios comunes de calidad, seguridad alimentaria, información al usuario y oferta saludable. La existencia de varios proveedores dificultaría la implantación de una política homogénea y aumentaría la complejidad del control por parte de RTVE.

- **Perdida de eficiencia económica y debilitamiento del equilibrio global del contrato**

La prestación separada de los servicios impediría aprovechar economías de escala y sinergias en compras, almacenamiento, transporte, reposición, personal, sistemas de pago y gestión operativa.

La división podría generar duplicidades de estructura, mayores costes de coordinación, menor capacidad de negociación en aprovisionamientos y una gestión logística menos eficiente, especialmente en reposiciones y servicios con necesidades variables.

El servicio de comedor requiere una aportación económica de RTVE para garantizar su viabilidad, mientras que la cafetería y las máquinas expendedoras generan ingresos directos de los usuarios. La gestión conjunta permite configurar un modelo económico más equilibrado, compensando parcialmente prestaciones menos rentables con otras de mayor capacidad de generación de ingresos.

La separación del vending podría reducir la viabilidad económica del contrato principal de restauración, disminuir el atractivo para los licitadores y dificultar la obtención de ofertas solventes y competitivas.

2. Oportunidades y beneficios en un único lote.

La configuración del contrato como una prestación única e integral permite mejorar la calidad, eficacia, eficiencia y continuidad del servicio, garantizando una gestión coordinada de todas las prestaciones de restauración en las sedes de RTVE Madrid.

En particular, la contratación integrada ofrece las siguientes oportunidades:

- **Único responsable del servicio.**

La gestión por un único adjudicatario permite disponer de un único interlocutor contractual frente a RTVE para comedor, cafetería, máquinas expendedoras y servicios especiales. Esto facilita la supervisión, la trazabilidad de incidencias, la exigencia de responsabilidades y la implantación de medidas correctoras.

- **Complementación y continuidad del servicio**

La integración de comedor, cafetería y vending permite garantizar una cobertura alimentaria más completa durante toda la jornada, especialmente fuera de los horarios de apertura de comedor y cafetería, en turnos, fines de semana, festivos, horarios nocturnos o situaciones de producción extraordinaria.

- **Mayor capacidad de respuesta ante emergencias o situaciones excepcionales**

La gestión integrada permite coordinar los recursos disponibles del adjudicatario en las instalaciones, incluidos productos almacenados, personal y medios materiales, para reforzar el servicio cuando sea necesario.

Esta capacidad resulta especialmente relevante en situaciones excepcionales que afecten a la movilidad, al abastecimiento o a la permanencia de trabajadores en las instalaciones, garantizando una mejor cobertura de alimentos y bebidas.

- **Homogeneización de la calidad y de la seguridad alimentaria**

Un único adjudicatario permite aplicar los mismos estándares de calidad, seguridad alimentaria, control de caducidades, trazabilidad, información nutricional, control de alérgenos, conservación, caducidades, sostenibilidad política de productos saludables al conjunto del servicio de restauración.

Esta homogeneidad mejora el control por parte de RTVE, homogeneiza la oferta alimentaria y evita diferencias injustificadas entre usuarios, centros o modalidades de servicio.

- **Optimización de recursos humanos y materiales**

La gestión conjunta permite organizar de forma más eficiente el personal, los turnos, los refuerzos temporales, las sustituciones, los servicios especiales, la reposición de máquinas y la atención a picos de demanda.

Asimismo, facilita que determinados medios puedan apoyar temporalmente distintas prestaciones cuando resulte necesario, siempre dentro de las condiciones establecidas en el pliego.

- **Gestión presencial de incidencias de vending**

La incorporación del vending al contrato de restauración permite que las incidencias de máquinas expendedoras puedan ser comunicadas y coordinadas presencialmente a través del personal de cafetería o del responsable del servicio en cada sede.

Esto mejora la atención al usuario, reduce tiempos de respuesta y facilita la gestión de devoluciones, errores de cobro, desabastecimientos, avisos de avería, caducidades o reclamaciones.

- **Eficiencia económica y logística**

La contratación integrada permite optimizar compras, aprovisionamientos, almacenamiento, transporte, reposición, sistemas de pago, aplicaciones informáticas y gestión operativa.

Estas sinergias permiten reducir duplicidades, mejorar la planificación y favorecer un modelo económico más equilibrado durante toda la vigencia del contrato.

- **Mejora de la experiencia del usuario**

La existencia de una oferta coordinada entre comedor, cafetería y vending permite mejorar la experiencia del usuario, facilitando una mayor disponibilidad de productos, sistemas de pago comunes, mejor información nutricional, criterios homogéneos de calidad y una atención más ágil ante incidencias.

En consecuencia, se considera justificada la no división en lotes, al concurrir circunstancias de carácter técnico, organizativo y económico que justifican la configuración del contrato como una prestación única e integral. La realización independiente de las distintas prestaciones incluidas en el objeto del contrato dificultaría su correcta ejecución con los estándares de calidad, eficacia y eficiencia requeridos.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para este servicio.