Informe Técnico sujeto a juicio de valor del Expediente S-01558-2026

Servicio de restauración en CRTVE Madrid

Han presentado oferta las siguientes empresas:

EMPRESAS
MEDITERRANEA DE CATERING SL
SERUNION, S.A.

Para la valoración técnica a juicio de valor se han tenido en cuenta los criterios del pliego de cláusulas administrativas particulares apartado 11. Se valorará hasta con 30 puntos aplicando criterios sujetos a juicio de valor, a la solución técnica aportada por el licitador junto con los medios asignados a la ejecución del contrato. Con esta valoración se pretende reflejar en qué medida la oferta presentada, será adecuada para cubrir las necesidades de RTVE.

Los criterios valorados han sido:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN
CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR (Sobre B)	**30 PUNTOS**
1. Solución ofertada del servicio de comedores	8 puntos
2. Solución ofertada al servicio de cafetería	3 puntos
3. Solución ofertada al servicio de vending	4 puntos
4. Propuestas de valor añadido	15 puntos

Descripción de los criterios sujetos a juicio de valor:

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)
- 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) 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 valorará la variedad, el equilibrio nutricional y la integridad de la información exigida.

   b. Se valorará con un máximo de 1 punto la propuesta de una carta inicial con seis menús especiales, detallando la composición, calidad, gramaje y valoración dietética y alérgenos. Se valorará la variedad, el equilibrio nutricional y la integridad de la información exigida.

c) Se valorará con un máximo de 1 puntos el plan de mantenimiento de los equipos y protocolo de limpieza con las fichas técnicas de los productos. Se valorarán frecuencia y periodicidad de los trabajos de mantenimiento, responsables y registros de incidencias, acciones preventivas y la 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 hasta un máximo de 2 puntos la existencia y calidad de un plan de contingencia que garantice la continuidad del servicio en caso de inoperatividad de la cocina habitual. Se valorará la alternativa de producción, reorganización de recursos, la coherencia de la propuesta en cada sede y las propuestas que presenten alternativas de contingencia.

2. <u>Solución ofertada al servicio de cafetería (máximo 3 puntos)</u>

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. <u>Solución ofertada al servicio de vending (máximo 4 puntos)</u>

a) Se valorará con un máximo de 2 puntos la descripción detallada del servicio de vending por sede. Se valorará la propuesta de organización del servicio en cada sede y turno. Concretamente:

- 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 propuesta para cada sede teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada una de ellas, atendiendo a: los recursos humanos y materiales adscritos, la organización y los procedimientos de ejecución descritos, los tiempos de respuesta previstos y los niveles de servicio.

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. <u>Propuestas de valor añadido (máximo 15 puntos)</u>

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 la eficacia y agilidad del 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.

La puntuación total por empresa es la siguiente:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
MEDITERRANEA DE CATERING SL	**28,25**
SERUNION, S.A.	**27,00**

A continuación, se desglosa la puntuación de cada una de las empresas que se han presentado por cada uno de los criterios:

CRITERIO	MEDITERRANEA DE CATERING SL	SERUNION, S.A.
1.a	2,00	2,00
1.b.a	0,50	1,00
1.b.b	0,50	0,50
1.c	1,00	1,00
1.d	1,00	1,00
1.e	2,00	2,00
2.a	2,00	2,00
2.b	1,00	0,50
3.a	2,00	1,00
3.b	1,50	1,50
4.a	3,00	3,00
4.b	2,00	2,00
4.c	2,00	2,00
4.d	2,75	2,50
4.e	3,00	3,00
4.f	2,00	2,00
Total	**28,25 puntos**	**27,00 puntos**

Criterio 1. Solución ofertada para el servicio de comedores (máximo: 8 puntos)

1.a. Organización del servicio por sede y turno (máximo: 2 puntos).

Se otorgan 2 puntos a ambas ofertas, porque incluyen la planificación operativa, el dimensionamiento y la distribución de los recursos humanos, los recursos materiales asignados, el sistema de coordinación y supervisión y una descripción secuencial de los procedimientos de prestación del servicio.

1.b.a. Menús y gramajes: propuesta de menús de un mes (máximo: 1 punto).

Ambas ofertas presentan propuesta de menús para un mes de forma adecuada.

Se otorgan 0,5 puntos a Mediterránea debido a que únicamente indica los gramajes y alérgenos correspondientes a una semana.

Se otorga 1 punto a Serunion, que presenta una propuesta de menús para un mes de forma adecuada, con indicación de gramajes, valoración dietética y alérgenos.

1.b.b. Carta inicial de seis menús especiales (máximo: 1 punto).

Se otorga 0,5 puntos a ambas ofertas porque presentan al menos seis menús especiales adecuadas a las necesidades de RTVE, pero no han incluido en sus propuestas los gramajes ni la información sobre alérgenos y valoración dietética.

1.c. Plan de mantenimiento y protocolo de limpieza (máximo: 1 punto).

Se otorga la máxima puntuación, 1 punto, a ambas empresas porque incluyen el plan de mantenimiento y el protocolo de limpieza, junto con las fichas técnicas de los productos, la frecuencia de los trabajos de mantenimiento, las personas responsables, el registro de incidencias, las acciones preventivas y la adecuación del plan a las características de los equipos.

1.d. Opciones de comunicación (máximo: 1 punto).

Se otorga 1 punto a cada empresa al considerar los medios de comunicación para RTVE y los usuarios adecuados y similares.

1.e. Plan de contingencia (máximo: 2 puntos).

Ambas ofertas presentan plan de contingencia que garantiza la continuidad del servicio en caso de inoperatividad de la cocina habitual, por lo que se puntúan con la máxima puntuación. Los planes contemplan alternativas de producción y suministro, la reorganización de los recursos necesarios y medidas adaptadas a las distintas sedes para mantener la prestación del servicio durante la incidencia.

Criterio 2. Solución ofertada para el servicio de cafetería (máximo: 3 puntos)

2.a. Descripción detallada del servicio por sede y turno (máximo: 2 puntos).

Ambas ofertas presentan planificación operativa, dimensionamiento y distribución de los recursos, los recursos materiales asignados, el sistema de coordinación y supervisión y los procedimientos de prestación descritos secuencialmente del servicio de cafetería. Se otorga la máxima puntuación a ambas.

2.b. Artículos y alérgenos (máximo: 1 punto).

La oferta de Mediterránea presenta listado de productos para cafetería amplio y variado, con diferentes familias de productos y alternativas frescas y saludables, con gramajes y datos de alérgenos, además de otras valoraciones dietéticas. Se puntúa con 1 punto.

La oferta de Serunión presenta un listado de artículos para cafetería variado, que incorpora productos saludables y alternativas frescas y saludables, pero no identifica alérgenos en la oferta y se limita a indicar que figurarán en los carteles de la barra y en la aplicación, por lo que se otorgan 0,5 puntos.

Criterio 3. Solución ofertada para el servicio de vending (máximo: 4 puntos)

3.a. Descripción detallada del servicio de vending por sede (máximo: 2 puntos).

Se valora con 2 puntos la oferta de Mediterránea ya que su propuesta incluye la planificación operativa, el dimensionamiento y la distribución de los recursos humanos, los recursos

materiales asignados, el sistema de coordinación y supervisión y el procedimiento de reposición por sede con horarios y frecuencias.

La oferta de Serunion, incluye la planificación operativa, los recursos materiales asignados y el sistema de coordinación y supervisión de forma generala para el servicio de vending de RTVE, sin desglosar por sede y sin definir horarios ni recursos humanos asignados por sede. Se valora con 1 punto.

3.b. Artículos de vending y alérgenos (máximo: 2 puntos).

Se otorgan a ambas ofertas 1,5 puntos por incluir listado de productos con alimentos y bebidas saludables, productos bajos en azúcar, sal y grasas y alternativas frescas. Ninguna de las ofertas presenta listado de alérgenos.

Criterio 4. Propuestas de valor añadido (máximo: 15 puntos)

4.a. Reducción de tiempos de espera y modalidades (máximo: 3 puntos).

Ambas ofertas incluyen propuesta de reducción de tiempos de espera y la incorporación y desarrollo de distintas modalidades de prestación del servicio de comedor y cafetería. Las soluciones planteadas combinan distintas formas de pedido y recogida, se integran en la operativa ordinaria del servicio y facilitan la distribución de los flujos de usuarios, especialmente en las franjas de mayor demanda, mejorando la agilidad y accesibilidad del servicio. Se otorgan 3 puntos a cada empresa.

4.b. Servicios adicionales (máximo: 2 puntos).

Ambas ofertas proponen alternativas de servicios adicionales de concienciación y sostenibilidad con planificación y viabilidad. Se otorgan 2 puntos a cada empresa.

4.c. Reducción del desperdicio alimentario (máximo: 2 puntos).

Se otorgan 2 puntos a ambas ofertas. Presentan propuestas de reducción de desperdicio alimentario con medidas y acciones medibles y verificables. Ambas ofertas presentan informes periódicos con el cálculo aproximado del desperdicio alimentario generado en la cafetería y presentan medidas para la reutilización de excedentes.

4.d. Ampliación de horarios (máximo: 3 puntos).

Ambas ofertas presentan ampliación de franjas horarias para el servicio de comedores y cafetería. Ambas aseguran el servicio sin interrupciones entre turnos de forma coherente y viable.

Mediterránea propone desayunos tempranos y comidas y cenas tardías, pero no oferta meriendas. Se valora con 2,75 puntos.

Serunión oferta retrasar la hora de cierre en todos los servicios, sin cubrir meriendas ni desayunos tempranos. Se valora con 2,5 puntos.

4.e. Descuentos especiales (máximo: 3 puntos).

Ambas ofertas presentan descuentos y bonos en menús, productos de cafetería y máquinas expendedoras para trabajadores de RTVE, con distintos porcentajes y condiciones de aplicación en los servicios de comedor, cafetería y máquinas expendedoras. Las propuestas contemplan descuentos sobre determinados menús, productos y/o franjas horarias, así

como medidas de fidelización y combos. Se otorga la máxima puntuación a ambas ofertas.

4.f. Gestión de incidencias (máximo: 2 puntos).

Ambos sistemas de gestión de incidencias se consideran adecuados para las necesidades de RTVE. Se otorgan 2 puntos a cada empresa.