

Fecha: Alcorcón, a 13 de abril de 2023.

De: Subdirección de Infraestructuras y SS.GG.

A: Mesa de Contratación.

INFORME TÉCNICO.

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE DEL CONTRATO MIXTO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE PACIENTES Y DE CONCESIÓN DE SERVICIOS DE AUTOSERVICIO DE PERSONAL, RESTAURANTE PARA PÚBLICO EN GENERAL, CAFETERÍA DE PÚBLICO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACION ALCORCON. EXP.SARA-SER 009/23)

1. ANTECEDENTES

Cumplido el plazo establecido en el expediente del contrato mixto de servicio de alimentación de pacientes y de concesión de servicios de autoservicio de personal, restaurante para público en general, cafetería de público del Hospital Universitario Fundación Alcorcón. EXP.SARA-SER 009/23 se han presentado las siguientes empresas:

- **ARAMARK**
- **CATERING ARCASA, S.L**
- **EUREST**

2. CRITERIOS DE VALORACIÓN:

Estos criterios se evaluarán atendiendo a niveles escalonados de valoración comparativos entre todas las ofertas, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, otorgando el 100% del valor del criterio a la mejor oferta y valorar el resto de las mismas, de acuerdo con los siguientes umbrales:

- **Excelente:** 100% puntuación criterio. La oferta cumple las características prestación del servicio y sobresale del resto de ofertas.
- **Notable:** 75% de puntuación criterio. La oferta cumple las características de la prestación de servicio y supera la calidad media del resto de las ofertas.
- **Bueno:** 50% puntuación criterio. La Oferta cumple las características de prestación de servicio, y se encuentra en la media de las ofertas presentadas.

- **Escasa:** 25% Puntuación criterio. La oferta cumple las características de la prestación del servicio, pero presenta deficiencias en aspectos objeto de valoración.
- **No presenta:** 0% puntuación criterio. La cumple las características de la prestación del servicio, pero no presenta el valor adicional que se pretende evaluar en el informe de juicio de valor.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares estableció los siguientes criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor, que son los que se han evaluado en el presente informe técnico :

	9.2.2	Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor	27 puntos	2
	9.2.2.1	Plan de Trabajo	16 puntos	2
	9.2.2.2	Gestión medioambiental	6 puntos	2
	9.2.2.3	Buenas prácticas	3 puntos	2
	9.2.2.4	Gestión de Proveedores	2 puntos	2
		TOTAL	100 puntos	

3. DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LOS LICITADORES. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

Se han estudiado y analizado en profundidad las ofertas presentadas en este expediente de manera individual, y a continuación se han relacionado los diferentes criterios cuya cuantificación dependen de un juicio de valor, asignando la puntuación, según las ofertas presentadas por los diferentes licitadores, que se indican a continuación:

- **ARAMARK**
- **CATERING ARCASA, S.L**
- **EUREST**

La valoración efectuada se realiza mediante el cumplimiento de lo establecido en el PCAP estableciendo un ranking de puntuación.

A continuación, se detallan los resultados del análisis efectuado.

3.1. Plan de trabajo...puntuación máxima 16 puntos.

El Plan de trabajo deberá contener, además, y necesariamente, la siguiente documentación (anexa o integrada en el mismo):

- Diseño y propuesta de implantación del Sistema de análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), adaptado a la actividad, instalaciones y sistemas de trabajo del Hospital y cumpliendo los requerimientos de la autoridad sanitaria.
- Planificación de turnos y asignación de personas (por categorías y por puestos de trabajo) a los mismos, de lunes a domingo.
- Curriculum Vitae de: Responsable del Contrato, Responsable del Control de Calidad, Responsable de Prevención de Riesgos Laborales.
- Planes de mantenimiento preventivo, correctivo y técnico-legal de las instalaciones y equipamiento.
- Plan de limpieza de locales, instalaciones y equipamiento.
- Plan de Contingencias.
- Programa de Calidad, incluyendo guías de prácticas correctas, documentación adicional relacionada con la posible acreditación en calidad.

- **ARAMARK**

➤ Prestaciones del servicio.

Se establece un cuadro esquemático de prestaciones comunes en todo el servicio de cocina que se han desarrollado en la memoria:

- Recepción y almacenamiento de la materia prima.
- Procedimiento y controles de almacenaje de productos.
- Manipulación de la materia prima.
- Preparación y conservación de los alimentos.

Se establece otro cuadro esquemático de las prestaciones propias del servicio de alimentación de pacientes y se describe cada uno de los apartados.

- Emplatado.
- Expedición de carros y distribución a planta.
- Control del retorno de las bandejas.
- Retorno y lavado del material sucio.
- Almacenaje del material y de los carros.
- Suministro de los productos extras.

Por último, se describe otro cuadro resumen de las prestaciones propias del servicio de autoservicio de personal, restaurante y cafetería de público.

- Preparación y elaboración de los alimentos.
- Servicio de autoservicio de personal, restaurante y cafetería de público.
- Retorno y lavado del material sucio.
- Almacenaje del material y de los carros.

Se ha desarrollado un concepto de gestión integral mediante el uso de herramientas informáticas:

- Herramientas de back office, encaminadas a apoyar la operativa diaria en el centro y la mejora de los procesos:
 - Gestión de compras y suministros (eComm)
 - Gestión de la producción en cocina (OPX)
 - Gestión de las ventas de cafetería (Arapos y Aracater)
 - Otras herramientas internas propias de apoyo al servicio.
- Herramientas encaminadas a informar al usuario de las propias características del servicio, así como de la interacción con el personal de gestión y recogida de las sugerencias y/o reclamaciones:
 - App de pacientes “Estar+”.
 - App de cafetería “Corporate”.

Se detalla una breve descripción de esos aplicativos: Uso, funciones, dotación extra al hospital para su implantación y mantenimiento de los mismos.

➤ Servicio de alimentación de pacientes:

Se describe la planificación y organización de las dietas de pacientes, la composición de la dieta basal, las rotaciones y ejemplos de menús (se adjuntan calendarios a modo ejemplo de las diferentes temporadas del año con todos los menús), se adjunta una tabla resumen con los gramajes y fichas técnicas de los platos (se adjunta anexo de documentación), menús especiales y festividades, dietas terapéuticas, etc.

➤ Autoservicio de personal, restaurante y cafetería de público:

Se describen los aspectos clave para el funcionamiento del servicio, y mejoras, como la creación de un entorno cálido y confortable, oferta de los menús (se adjunta calendarios modelo de menús), funcionamiento del servicio de restaurante, menús para dietas especiales, servicio take away, jornadas gastronómicas, Oferta de productos adicionales en cafeterías.

➤ Servicios especiales:

Se describen las condiciones de los mismos para: cafés, cocktails, vino español, menús especiales), etc.

- Personal destinado al servicio:

Se detalla el organigrama de la empresa destinada al servicio, la planificación de los turnos y distribución horaria por categorías, muy detallado en una tabla.

- Se adjunta programa completo de trabajo, indicando las funciones de cada uno de los trabajadores por categorías.
- Uniformidad del personal: Se incluyen tablas con fotografías de la uniformidad por categorías profesionales.
- Sistema de gestión del personal: Incluyendo plan de contingencias de personal, programa de prevención del absentismo y seguimiento de las bajas, fidelización del personal, etc.
- Diseño y propuesta de implantación el APPCC: Implantación, planes de higiene, limpieza y desinfección, acreditación de la calidad, etc.
- Plan de contingencias: Cocina central de contingencia, tiempos de respuesta, rotura de stock de productos, etc.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio y supera la calidad de la oferta menos ventajosa.

- **CATERING ARCASA, S.L**

- Plan funcional:

Se adjunta el plan funcional de la cocina, describiendo detalladamente las etapas identificativas:

- Compra y recepción de materias primas.
- Preparaciones previas.
- Cocción.
- Emplatado.
- Distribución.
- Limpieza y desinfección. Para cada una de las etapas se describe el equipo, los objetivos, las etapas del proceso y en su caso los procedimientos asociados.

Para cada una de ellas se incluye el equipo, los objetivos y las etapas de proceso con diagramas descriptivos y los procedimientos asociados a cada una de ellas

- Organización del servicio destacando los siguientes apartados:

- Criterios de elaboración de los menús: planificación, programación, menús especiales por festividades, rotación de los menús, tipos de dietas.
- Composición de la pensión alimentaria (dietas especiales de textura modificada).
- Propuesta de menús a modo de ejemplo para los periodos de otoño invierno y primavera verano, así como menús especiales en festividades. Se adjunta listado con los tipos de dietas y el “manual de dietas” para conseguir un correcto Prodi cimiento de elaboración de las mismas.
- Composición de la pensión alimentaria: Especificando cada uno de los menús de las pensiones, y se adjunta listado de menús por semanas. Se especifica también el proceso de recogida de la elección de la dieta del paciente.
- Servicio de cafetería: Igualmente se adjunta menús, ofertas de productos, etc. para la cafetería de público y el buffet de personal: carta de bocadillos, bollería, platos especiales, etc. Se hacen propuestas especiales de paltos saludables, alternativas al menú de día, etc. Oferta muy extensa de productos.
- Diseño y propuesta implantación sistema APPCC: Se describe el procedimiento de calidad y seguridad alimentaria, detalles del plan, control de agua, residuos, temperaturas, etc. Muy desarrollado.
- Plan de contingencias: Identificación de situaciones de emergencia, protocolo de aplicación, etc. Se incluyen fichas modelo dependiendo de cada situación de emergencia y procedimiento adaptado para cada una de ellas.

Se dispone de un sistema de gestión integrado (ISO 9001, ISO 22000, ISO 45001, ISO 14001), y se describe el procedimiento de calidad y seguridad alimentaria.

Se describe la planificación de turnos y asignación de personas, los procesos y equipos de trabajo, los planes de mantenimiento (apartado muy desarrollado en comparación con las otras empresas) y la propuesta del plan preventivo, el plan de limpieza y desinfección, el plan de contingencia y el curriculum de los responsables del contrato.

Se incluye un plan de mejoras muy desarrollado.

La oferta cumple las características prestación del servicio y sobresale del resto de ofertas.

- EUREST

Se adjunta un diagrama de la organización del servicio. Se destalla el sistema de pedidos y compra de materias primas (mediante proceso de control de trazabilidad del producto), la recepción y control de las materias primas (se detalla resumen de las exigencias a los proveedores, cuadro resumen de los registros de control de recepción de productos, y criterios de aceptación y rechazo, etc.).

- Almacenamiento y conservación de alimentos: Se describe mediante dibujos y listado de cosas a realizar y que se conseguirían y listado de acciones que se evitarían. Se adjuntan tablas con las temperaturas y vidas útiles.
- Sistema de trazabilidad: Se indica mediante cuadro resumen de acciones a llevar a cabo.
- Elaboración de los menús: Se describe el proceso que implica los pasos necesarios para acondicionar las materias primas y dejarlas dispuestas para su correspondiente elaboración: Limpieza de género, tratamientos térmicos, emplatado y recogida (se describe el procedimiento por etapas) y evacuación de residuos.
- Servicios aprestar:

Se describe el departamento de dietéticas y el catálogo de menús y calidad de materias primas.

Se indica que las dietas se realizan por la herramienta diettols, pero las anotaciones de elección de los pacientes se realizarán en formato papel. Se describe la composición de pensiones por ingestas de manera muy poco detallada. Se adjuntan unos modelos de menús, incluyendo menús infantiles, de emergencias, etc.

Se especifican los modelos de menús de las guardias de los médicos, del servicio de cafetería de público, buffet de empleados, etc.

Se incluye oferta de bonos y mediante app interactiva la petición informatizada de productos dentro de horario de cafetería.

Se indica que los servicios especiales no incluyen ni material ni personal. Se adjunta menú de restaurante.

- Calidad del servicio APPCC

Se describe la evaluación de riesgos, los controles internos en el centro y lo externos a llevar a cabo. Se incluye un plan de control de agua, plagas, etc. muy visual mediante tablas resumen.

Mediante la plataforma GoSpotCheck se controla toda la información a través de la cual se realiza el seguimiento del servicio en los centros.

La Oferta cumple las características de prestación de servicio mínimas exigidas.

EMPRESA		PUNTUACIÓN	
		Total 16 puntos	
-	ARAMARK	12	Notable
-	CATERING ARCASA, S.L	16	Excelente
-	EUREST	8	Bueno

3.2. Gestión Medioambiental...puntuación máxima 6 puntos.

Gestión medioambiental: El licitador presentará un documento que contenga propuesta de soluciones para la prestación del servicio, en el ámbito de la gestión medioambiental: eficiencia energética, reducción de residuos, huella hídrica y huella de carbono, disminución del uso de plásticos, ...

- **ARAMARK**

Se ha creado un proyecto medioambiental exclusivo para el servicio de restauración de centro hospitalarios a través de la colaboración de una consultora.

Se describe la metodología de la gestión de envases: La selección y minimización de los mismos, la recogida e y almacenamiento intermedio, y el transporte y tratamiento final, así como el seguimiento y evaluación del desempeño.

Se detalla la gestión de otros residuos como viene a ser la gestión de papel y cartones, la gestión de vidrios, residuos orgánicos, residuos peligrosos, etc.

Se detalla el plan de eficiencia y ahorro energético, y se adjunta una tabla resumen especificando que se debe hacer, la manera de efectuarlo y que perfil de trabajador debe desempeñar cada función.

Se comprometen a trabajar con un proveedor homologado de limpiezas sostenibles.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio y supera la calidad de la oferta menos ventajosa.

- CATERING ARCASA, S.L

La empresa se compromete a minimizar los impactos derivados del ejercicio de su actividad implementando su política medioambiental. Su política de RSC se enmarca en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS de las Naciones Unidas de 2023.

Se describen al detalle el plan de acción sostenible específico a implementar en el Hospital Universitario Fundación Alcorcon, y se especifican todas las acciones y criterios uno a uno. Entre ellos están la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos, etc.

Se describe el procedimiento para cada uno de los ítems de estudio y la realización de auditorías documentales.

Algunos de los proyectos importantes relacionados con este ámbito son la propuesta que se presenta de reducción de consumo de plástico con material biodegradable, productos con envases de bebidas en vidrio o latas de aluminio, incorporación de leche baging box, etc.

Entre otras actuaciones, la empresa se compromete a realizar la segregación de residuos en los espacios de venta al público, y formarán a todo su personal en buenas prácticas de segregación de residuos, así como realizar la identificación de los cubos de residuos de las diferentes zonas.

Se realizará también el cálculo de la huella hídrica del servicio.

Colabora actualmente con entidades sociales, y se propone gestionar sus excedentes a través de la plataforma MyStorede TooGoodto Go. Otro proyecto que se propone es la recogida del excedente de comidas preparadas por ARCASA en el HUFA y su posterior distribución, con el objetivo de proveer de alimentos a colectivos con más necesidades socioeconómicas y, a la vez, reducir el derroche alimentario.

La oferta cumple las características prestación del servicio y sobresale del resto de ofertas.

- EUREST.

Dentro de las acciones sostenibles se incluye:

- Eliminación de envases desechables.
- sistema digitalizado de pcvkagin retornable.

- El envase bag-in-box (BiB) es una solución de envasado para líquidos optimizada, ecológica y sostenible y reducción de envases en cadena de suministros.
- Compromiso de realización de auditoría d eficiencia energética.

La Oferta cumple las características de prestación de servicio mínimas exigidas.

EMPRESA	PUNTUACIÓN Total 6 puntos	
- ARAMARK	4,5	Notable
- CATERING ARCASA, S.L	6	Excelente
- EUREST	3	Bueno

3.3. Buenas prácticas ...puntuación máxima 3 puntos.

Buenas prácticas: El licitador presentará un documento que describa las acciones a llevar a cabo para la promoción de buenas prácticas e innovación por parte de los profesionales adscritos al contrato, sin que se modifique el objeto del contrato.

- **ARAMARK**

Dentro del apartado de buenas prácticas la empresa se compromete a realizar una serie de acciones a instaurar en el HUFA:

- Digitalización del plan APPCC, se describe que información aporta el software, los beneficios que aportaría, etc.
- Instalación de un lector de tarjetas de personal.
- Registro de huellas biométricas del personal: Forma de uso y beneficios.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio exigidas, pero no es tan completa como la memoria más ventajosa, y está en la línea de la otra oferta considerada notable.

- **CATERING ARCASA, S.L**

Para garantizar el éxito de la implantación de su modelo, la empresa dispone de manuales de: Buenas prácticas de manipulación, buenas prácticas de seguridad y Salud Laboral, y una guía de buenas prácticas medioambientales.

Con el objetivo de concienciar a las personas que forman parte de la empresa, y en cumplimiento del artículo 18 de la Ley 35/1995, ARCASA facilita la información relativa a riesgos para la salud a sus trabajadores, la prevención y las medidas de protección aplicables a cada uno de los riesgos, así como las medidas de emergencia y seguridad.

La empresa elabora para cada puesto de trabajo fechas de información de riesgos a partir de la evaluación de Riesgos.

Se transmite al personal la guía de buenas prácticas medioambientales, que recoge tanto aspectos de gestión y segregación de residuos, de eficiencia energética, así como otras prácticas sostenibles.

Se realiza divulgación en cafeterías y buffet por parte de la empresa donde se divulgan días especiales, el menú del día, contenido propio, consejos de alimentación saludable, etc.

Se informará sobre el contenido de alérgenos en cada plato e el menú diario, y como mejora se propone marcar también los platos vegetarianos.

La oferta cumple las características prestación del servicio y sobresale del resto de ofertas.

- EUREST.

Se dispone de una aplicación para generar informes de los informes de visitas a los centros.

Se dispone de cartelería y manuales especiales para las buenas prácticas ambientales del servicio. Se comprometen a realizar una auditoría de eficiencia energética durante la vigencia del contrato. Se dispone de un proyecto para medidas complementarias de reducción del impacto medioambiental.

Se incluyen otros proyectos: Tú me importas, proyecto mamás, tú me importas kids, Programa de RSC, etc.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio exigidas, pero no es tan completa como la memoria más ventajosa, y está en la línea de la otra oferta considerada notable.

EMPRESA	PUNTUACIÓN Total 3 puntos
- ARAMARK	2,25 Notable
- CATERING ARCASA, S.L	3 Excelente
- EUREST	2,25 Notable

3.4. Gestión de proveedores...puntuación máxima 2 puntos.

Gestión de proveedores: El licitador presentará un documento que describa el sistema de evaluación y seguimiento de la calidad de proveedores y acreedores afectos a este contrato.

- ARAMARK

Se describe la política de compras establecida para los niveles de aceptación de calidad de materias primas: Especificación de las mismas, criterios de homologación de los proveedores, la manera de evaluación de los mismos y la gestión de las no conformidades. Así mismo indican que se hace una revisión periódica de dichas homologaciones.

Se incluye un listado de marcas de productos de los extras que no están especificados dentro de la pensión diaria de los pacientes.

Se anexa una tabla con los proveedores homologados.

La oferta cumple las características prestación del servicio y sobresale del resto de ofertas.

- CATERING ARCASA, S.L

Se adjunta el procedimiento de gestión de compras desde la homologación de los proveedores partiendo del departamento de compras de la empresa hasta el seguimiento del servicio (evaluación de proveedores).

Disponen de un procedimiento de compras con unos requisitos mínimos de aceptación y homologación de los proveedores como parte de su sistema integrado. Se adjunta igualmente de manera esquemática el procedimiento de la evaluación de los proveedores.

Una vez se homologa a los proveedores se llevan a cabo una serie de verificaciones, como, por ejemplo.

- Auditorias en sus instalaciones.
- Analíticas de materia prima.
- Revisión de las no conformidades a lo largo del año y su cierre.

- Simulacros de retirada de producto y de trazabilidad.
- Verificación del etiquetaje de los productos.
- Etc.

Se describen los criterios de selección de productos y sus diferentes categorías de manera detallada.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio exigidas, pero no es tan completa como la memoria más ventajosa, y está en la línea de la otra oferta considerada notable.

- EUREST.

Disponen de un departamento de Homologación de Proveedores que depende del de Seguridad y Calidad Alimentaria. Se describe la homologación de proveedores: Seguimiento, evaluación, auditorías, etc.

Se desarrolla su trabajo sobre cuatro bases: Menús personalizados, control de calidad, control de entregas y compromiso con la seguridad, la salud y el medio ambiente.

Se anexa listado de proveedores y de calidad de materias primas. En concreto descartar las marcas para productos de dietas especiales y la inclusión de proveedores sociales sin ánimo de lucro.

La oferta cumple las características de la prestación de servicio exigidas, pero no es tan completa como la memoria más ventajosa, y está en la línea de la otra oferta considerada notable.

EMPRESA		PUNTUACIÓN Total 2 puntos	
-	ARAMARK	2	Excelente
-	CATERING ARCASA, S.L	1,5	Notable
-	EUREST	1,5	Notable

3.5.- Puntuación total del INFORME TÉCNICO sobre criterios evaluables mediante juicio de valor.

Máximo: 27 puntos

La tabla resumen de puntuación en orden de mayor a menor es:

EMPRESA	PUNTUACIÓN Total 27 puntos
- CATERING ARCASA, S.L	26,5
- ARAMARK	20,75
- EUREST	14,75

Por lo tanto, la empresa con mayor puntuación es Catering Arcasa, S.L. con 26,5 puntos.

Subdirectora de Infraestructuras y SSGG