



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS  
PARA LA CONTRATACION DEL  
SERVICIO Y EXPLOTACIÓN  
COMERCIAL DE LA ACTIVIDAD DE  
CAFETERÍA EN LA SEDE DE RADIO  
TELEVISION MADRID DE LA CIUDAD  
DE LA IMAGEN**

Servicios Generales, Dirección Económico-Financiera  
Pozuelo de Alarcón, 29 de agosto de 2024



### **1. OBJETO Y MODELO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios detallados en la sede de RADIO TELEVISION MADRID, (RTVM).

La licitación se estructura en un único lote con dos cometidos:

- Servicio de cafetería. Se corresponde con la atención al usuario en el punto de venta asignado al servicio, (desayunos, tentempiés de media mañana, platos precocinados y servicios de restauración).
- Servicios especiales. Se corresponde con los servicios puntuales de atenciones protocolarias, reuniones, desayunos y comidas de trabajo para atender las necesidades corporativas dentro de la sede de RTVM.

El servicio a prestar se definirá por el ofertante quien deberá presentar un modelo de prestación del servicio en su oferta técnica, ateniéndose, al menos, a lo indicado en este Pliego.

### **2. PUNTOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Servicio de cafetería. Instalaciones específicas destinadas a la prestación del servicio de acuerdo con las superficies destacadas en color rojo en el Anexo I del presente Pliego.

Servicios especiales. Se prestarán a demanda en los diversos despachos, platós, y otros espacios que se soliciten dentro de las instalaciones del edificio sede.

### **3. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

Las empresas licitantes deberán cumplir los siguientes requisitos para poder optar a la licitación, medidas mínimas específicas que repercutan en la calidad del servicio a prestar y atención especial a lo siguiente:

- Deberá garantizarse la gestión, aseguramiento de la calidad y prestación del servicio para lo cual deberán disponer de un proyecto organizativo de los recursos humanos a utilizar, plan de gestión de la cafetería, plan de calidad, plan de formación, gestión ambiental, plan de limpieza y desinsectación, desratización y desinfección, (DDD), planes de contingencia y plan de buenas prácticas e innovación de los profesionales adscritos al contrato.
- Carta:  
Deberá tener suficiente variedad, con al menos los artículos a ofertar detallados en el Pliego de Condiciones Jurídicas, con especial mención a la inclusión de productos de alimentación saludable y las siguientes tipologías mínimas:

- Desayunos:
  - Oferta variada, con bollería, tostadas, sándwiches, bocadillos...Marcas de primera calidad en café, leche, infusiones...
  - Bollería y repostería artesanal elaborada con mantequilla de elaboración propia o procedente de proveedor de alta calidad.
  - Cereales, zumos naturales, fruta fresca y fruta envasada
- Comidas, variedad de menús calientes y fríos:
  - Menús de cocina casera elaborados en obradores propios con aceite de oliva, productos 100% naturales sin conservantes ni colorantes, con opciones de menús saludables, platos para celíacos y productos veganos y vegetarianos.
  - Oferta variada de ensaladas, primeros y segundos platos.
  - Repostería casera de alta calidad, (Postres, tartas etc.)
  - Frutas variadas en piezas y fruta cortada.
- Comida para llevar:
  - Variedad de bocadillos, sándwiches, empanadas, ensaladas envasadas, platos 5ª gama, frutas, postres, snacks saludables...
  - Elaboración propia de los productos o con proveedores acreditados de alta calidad.
  - Uso preferente de envases sostenibles y biodegradables.
- Servicios especiales:
  - Se atenderán las demandas de usuarios autorizados con un tiempo de respuesta suficiente y recogida en el punto de atención o entrega en el punto de consumo, a demanda.
  - Como norma general se utilizarán envases sostenibles y biodegradables.
- Horario de atención al público:

El horario mínimo de apertura al público comprenderá entre las 08.30 y las 16.30 hs de lunes a viernes laborables. No obstante, el horario definitivo será el propuesto en la oferta que resulte de la adjudicación según los criterios de valoración definidos en el Pliego Jurídico. El horario propuesto podrá ampliar, pero en ningún caso sustituir o reducir el horario mínimo, salvo en caso de fuerza mayor motivado por reducción presencial de usuarios a causa de normativas de las autoridades respecto a salud pública, en cuyo caso se consensuará entre las partes previamente a su implantación.

El adjudicatario estará obligado a:

- Tener, al menos, el siguiente equipamiento:
  - ✓ Neveras y stands refrigerados para la correcta conservación de los alimentos.
  - ✓ Cafetera adecuada a los volúmenes de servicio.
  - ✓ Microondas y horno.
  - ✓ Plancha para calentamiento de productos precocinados.
  - ✓ Cualquier otro equipamiento necesario para una adecuada ejecución de la prestación.

- Mantener las calidades que se oferten en la carta durante todo el tiempo de la concesión, sin modificación por causa alguna. Realizar todas las compras y provisiones de los alimentos y productos que sean necesarios para la prestación del servicio.
- Asegurar que los productos lleguen en perfectas condiciones a los puntos de venta y/o consumo en lo referente a higiene, temperatura, presentación y puntualidad.
- Velará por el uso racional y proporcionado en el consumo de los suministros de agua, gas y electricidad.
- Exhibir una lista de los precios en sitio visible.
- Disponer de un buzón de correo electrónico y teléfono de atención para las solicitudes de servicios especiales que le solicite RTVM.
- Mantener todas las instalaciones y espacios cedidos limpios, saludables y de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente en la materia.
- Uniformar de manera adecuada a todo el personal contratado.
- Adecuarse a las normas internas de RTVM en cuanto a materia de seguridad, protección y circulación interna le sean indicados.
- Implementar las medidas necesarias para solucionar las quejas que le transmita RTVM, recibidas de los usuarios en el buzón [serviciosgenerales@telemadrid.es](mailto:serviciosgenerales@telemadrid.es), o implantar los procedimientos que adecúen, en la medida de lo posible, las sugerencias propuestas por los usuarios.
- Disponer de Hojas o Libro de Reclamaciones, según establece la normativa vigente. Su existencia se anunciará en lugar fácilmente visible para los usuarios.
- Las reformas e instalaciones en los espacios puestos a disposición del adjudicatario para la instalación de nueva maquinaria, de ser necesarias, serán a su costa.
- No se permitirá:
  - ✓ La venta de productos no autorizados previamente por RTVM.
  - ✓ Retirar de la venta productos ofertados sin su sustitución por equivalentes previamente aceptados por RTVM.
  - ✓ Poner a la venta productos por precios superiores a los autorizados por RTVM.
  - ✓ Poner a la venta productos con la fecha de caducidad o consumo preferente sobrepasada.

El contratista queda obligado a dar cuenta a RTVM de toda reclamación presentada, pudiendo RTVM resolver el contrato en función del número y entidad de dichas reclamaciones, sin perjuicio de su derecho a reclamar los daños y perjuicios que a RTVM se le hubieran causado.

#### 4. MEMORIA TÉCNICA.

Las empresas licitantes deberán presentar su propuesta técnica con detalle de los siguientes aspectos:

- Desarrollo.
  - ✓ Características básicas de la propuesta para la cafetería y espacios a ocupar de entre los ofrecidos.
  - ✓ Procesos de funcionamiento, elaboración y puesta a disposición de los usuarios de los productos a la venta.
  - ✓ Medios humanos a disposición del servicio.
- Plan de Gestión medioambiental. El licitador presentará su propuesta a implementar que contenga aspectos y soluciones para la mejora de la prestación del servicio, en el ámbito de la gestión medioambiental: plan de reducción de residuos, disminución del uso de plásticos, eficiencia energética, huella hídrica y huella de carbono debiendo contar con un plan de reducción de consumos en suministros básicos, (agua y energía eléctrica) y productos de limpieza.
- 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 su objeto:
  - ✓ Seguridad alimentaria.
  - ✓ Higiene.
- Carta: Artículos ofertados, con especial mención a la inclusión de productos de alimentación saludable, y con inclusión de las siguientes tipologías, según carta mínima exigida detallada en el Pliego Jurídico:
  - ✓ Grupo 1 Comidas, variedad de menús calientes y fríos.
  - ✓ Grupo 2 Desayunos.
  - ✓ Grupo 3, Otros productos.
- Horario: Detalle de horario de atención al público, con indicación de apertura y cierre, laborables, sábados, domingos y festivos, así como el número total de horas semanales ofertadas.

#### 5. OBLIGACIONES DE RTVM.

RTVM se compromete a:

- Solicitar oferta para los servicios esporádicos al adjudicatario por eventos que se produzcan en sus instalaciones y que precisen de un catering diferente a la carta a contratar, cuando se precise en la presentación de programas y eventos institucionales de cualquier tipo.
- Comunicar, con la suficiente antelación y por el procedimiento que se determine, aquellos servicios necesarios que se precisen para los servicios especiales, de serle solicitados al adjudicatario.

- Asumir el suministro de electricidad y agua corriente necesaria para el desempeño de la actividad a contratar.
- Mantener limpia la parte de la cafetería en la que se consuman los productos dispensados por el adjudicatario, (espacio, mesas y sillas de comedor).
- Proporcionar los espacios indicados limpios y despejados con la antelación suficiente para la instalación de los equipos que proporcione el adjudicatario.

**6. EQUIPAMIENTO, INSTALACIONES, MAQUINARIA INDUSTRIAL, MOBILIARIO Y ENSERES.**

**Generalidades**

RTVM pone a disposición del contratista las instalaciones detalladas en el Anexo I, a las cuales proporcionará los puntos de suministros básicos (agua, gas, electricidad, protección contra incendios y extracción de gases, etc.).

El adjudicatario se atenderá a la operativa y normas que se desarrollan a continuación.

**Conservación y Mantenimiento**

Una vez efectuada la puesta en marcha, será responsabilidad del contratista la conservación y mantenimiento de las instalaciones, equipos, mobiliario y enseres que utilice para la explotación correcta del servicio, debiendo abonar los gastos derivados del mantenimiento preventivo que efectúe RTVM, así como las intervenciones de mantenimiento correctivo como consecuencia de mal uso de las instalaciones propiedad de RTVM.

Al finalizar el contrato el adjudicatario reintegrará todo el equipamiento utilizado en perfecto estado de uso, excepto el desgaste propio de su utilización.

**Ampliaciones o modificaciones**

Será obligación del adjudicatario, la adquisición, instalación y mantenimiento de máquinas o elementos que considere necesarios para la prestación del servicio. Dicha adquisición e instalación necesitará contar con la previa autorización escrita de RTVM.

Si la empresa contratista tuviese necesidad de incrementar el mobiliario, será a su cargo, debiendo ser similar al existente en su entorno a diseño y calidad. Previamente a su instalación deberá solicitarse a RTVM la autorización correspondiente. Los muebles y enseres propiedad de la empresa contratista que sean similares a otros de RTVM deberán llevar una marca distintiva.

### **Uso de instalaciones**

Las instalaciones se utilizarán exclusivamente para trabajar con productos que se consuman por usuarios de la cafetería objeto de licitación.

### **Puesta en marcha**

Previamente a la puesta en marcha, RTVM entregará a la empresa el espacio que solicite con el mobiliario y equipamiento que desee utilizar y, a tal efecto, se redactará la correspondiente ACTA DE ENTREGA.

## **7. OBRAS Y REFORMAS.**

Se autorizará a llevar a cabo las obras de adecuación que precise el adjudicatario para el desarrollo del servicio, que vengan reflejadas en su oferta, siempre que no afecten a otras instalaciones o servicios de la cadena. A tal efecto vendrá obligado a comunicar a RTVM el plazo en que estima estén ejecutadas para la puesta en marcha del servicio.

Una vez ejecutadas las obras de inversión que precise el adjudicatario, solo se permitirán acciones para mejorar la higiene tales como pintura, que, en todo caso, serán por cuenta de la empresa contratista, la cual deberá solicitar por escrito a RTVM la autorización correspondiente.

RTVM exigirá que se cumplan todos los requisitos de prevención de riesgos laborales, y de seguridad e higiene contemplados en la normativa vigente.

La empresa contratista correrá con las reparaciones de los elementos estructurales y constructivos que sean dañados por el uso (suelos, cristales etc.), debiendo realizarse las reparaciones a través de RTVM.

## **8. CRISTALERIA Y VAJILLA.**

La cubertería, cristalería y vajilla será de un solo uso, siempre dentro de la legalidad vigente. El contratista deberá aportarla al usuario, así como todo el material auxiliar necesario, en cantidad y calidad suficiente, reservándose RTVM aceptar la propuesta de la empresa contratista, o exigir su cambio si no reúne las características adecuadas.

## **9. JORNADAS Y HORARIO DE VISITA PARA OFERTA.**

Los interesados en visitar las instalaciones para presentar su oferta deberán solicitarlo al mail [serviciosgenerales@telemadrid.es](mailto:serviciosgenerales@telemadrid.es) quien les proporcionará horario. No se atenderá a quien no efectúe su solicitud de visita de acuerdo al procedimiento indicado.



## **10. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

La empresa contratista se ajustará a lo indicado por el departamento de Prevención de RTVM y, adicionalmente, a lo establecido en la Ley vigente de Prevención de Riesgos Laborales y en el desarrollo de la misma, así como la normativa aplicable, siendo su responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente al respecto, manteniendo indemne a RTVM de daños o perjuicios que le puedan causar el incumplimiento de la citada legislación. De acuerdo lo anterior deberá cumplir con el deber de cooperación en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales en relación a la coordinación de actividades empresariales.

Las labores de limpieza y desinfección de todos los espacios cedidos serán por su cuenta y a su cargo, (excepto el espacio del comedor que será responsabilidad de RTVM).

Deberá cumplir con las exigencias de RTVM en lo que se refiere a elementos de protección contra incendios y vías de evacuación.

RTVM, cuando lo considere necesario, realizará inspecciones exhaustivas a las instalaciones efectuando incluso análisis bromatológicos.

RTVM podrá exigir los documentos acreditativos del cumplimiento de los aspectos a los que se refiere estos apartados.

El adjudicatario, no podrá colocar carteles anunciadores ni propaganda sin la previa autorización por escrito de RTVM.

El adjudicatario se obligará a desarrollar y a aplicar sistemas permanentes de autocontrol, teniendo en cuenta la naturaleza del alimento, los pasos y los procesos posteriores a los que se va a someter el alimento, tal y como establece la normativa vigente en materia de higiene alimentaria. Del mismo modo, el adjudicatario deberá efectuar, al menos una vez al mes, los análisis pertinentes para el control microbiológico de comidas preparadas en las condiciones establecidas que sean de aplicación según la Ley, a través de un laboratorio autorizado y cuyos informes deberá entregar a RTVM. Todos los gastos ocasionados por los precitados controles sanitarios, serán por cuenta del contratista.

La falta de observancia de un adecuado tratamiento y manipulación de los alimentos, en alguna de las fases o procesos de la cadena alimenticia (señalado en la normativa anteriormente mencionada), que no garanticen la seguridad y salubridad de los productos, o la falta de conservación de las instalaciones y maquinaria utilizada, facultará a RTVM para instar la resolución del contrato.

**11. RESIDUOS GENERADOS.**

Será por cuenta del contratista la selección de los residuos generados en la elaboración y presentación de sus productos para la venta propios de la actividad, observando las normas de reciclaje y cumpliendo las mismas al respecto.

El tratamiento y retirada de grasas y aceites, de generarse, deberán hacerse por el adjudicatario de acuerdo a la normativa vigente, no pudiendo bajo ningún concepto, proceder a su vertido a través de la red general de saneamiento del edificio.

RTVM, en su perímetro exterior, dispone de un espacio destinado a los contenedores de basura. El adjudicatario vendrá obligado al mantenimiento y limpieza de los que sean de su cometido.

**12. VESTUARIOS.**

RTVM facilitará un espacio para aseo y guardarropa del personal que preste sus servicios en la Cafetería, incluso la dotación de taquillas correspondientes.

**13. SISTEMA DE COBRO.**

Las consumiciones en cafetería se abonarán por los usuarios y podrán hacerse en efectivo, mediante tarjeta de crédito o débito, (sin importe mínimo de compra), o cualquier otro sistema de pago generalmente admitido.

Las consumiciones por servicios especiales y eventos que solicite RTVM se abonarán a los 30 días fecha factura mes vencido, previa conformidad a los servicios facturados.

Las consumiciones de otras instituciones u organismos autorizados que ocupen el edificio de acuerdo con lo que acuerden el contratista y el solicitante.

**14. MEDIOS HUMANOS.**

El contratista cuidará meticulosamente de la buena presencia y modales de su personal, durante las horas del servicio, en las cuales deberán encontrarse uniformados e identificados de acuerdo con la función que realicen. RTVM podrá exigir a la empresa contratada que sustituya aquel personal que no cumpla estos requisitos. El contratista no podrá realizar cambios de personal sin autorización de RTVM.

El personal deberá tener la formación necesaria y estar en posesión del certificado de aptitud preceptivo.

El personal mínimo que debe aportar el contratista para la prestación del servicio estará en relación con las necesidades que se originen en cada momento, como consecuencia de la utilización de la cafetería por los usuarios. El personal asignado deberá ser suficiente para una correcta prestación del servicio.

**15. BEBIDAS Y ALIMENTOS.**

La cantidad de artículos que han de expendirse en la cafetería serán los usuales para desayuno, meriendas, comidas y cenas, de ser necesario. Los elementos mínimos por ofertar se detallan en el modelo de proposición económica que forma parte del Pliego de Condiciones Jurídicas y los adicionales constarán en su propuesta técnica.

El contratista tendrá expuesta a la vista del público la relación total de los artículos, con expresión de marcas, cantidad y precios de los mismos, debidamente visado y sellado por RTVM y aquellos organismos de la Administración que exija la legislación vigente.

**16. USUARIOS, VOLUMEN DE OCUPACIÓN DE LAS INSTALACIONES.**

A título orientativo, en la actualidad el edificio tiene una ocupación estimada en unas 525 personas. Sus horarios, aproximadamente, se corresponden con la siguiente distribución:

- Diario, de 07:00 a 16:00 hs, 525 personas.
- Diario, de 16:00 a 23:00 hs, 300 personas.
- Diario, de 22:00 a 01:00 hs, 110 personas.
- Diario, de 02:00 a 07:00 hs, 60 personas.
- Fines de semana, durante el día, 130 personas.

Las cifras indicadas no han considerado la situación excepcional del coronavirus y se proporcionan para su valoración por los ofertantes, y RTVM no se compromete a mantenerlas. El adjudicatario podrá redimensionar los medios técnicos y humanos en virtud de las necesidades que se planteen en cada momento.

**17. ACTIVIDADES NO CONSENTIDAS.**

No se podrán realizar las siguientes actividades dentro de los espacios dedicados a la concesión:

1. Realizar labores distintas a las propias de restauración detalladas en el presente Pliego de Condiciones.
2. La venta de cualquier artículo no incluido en la lista de precios.
3. Dispensar bebidas alcohólicas con dos excepciones:
  - a. Vino de mesa en botellas individuales, siempre que sea acompañando alimentos.

- b. Eventos especiales de catering que pudieran solicitarse al proveedor, motivados por actividades de marketing, presentaciones promocionales o eventos institucionales.
- 4. Cualquier obra y reforma que afecte a estructura o elementos constructivos fijos.
- 5. Variaciones en las instalaciones o inclusión de nuevos equipos, si previamente no han sido autorizados por RTVM.
- 6. La venta de artículos a granel y sin registro sanitario.
- 7. Asambleas de personal propio o de terceros y la práctica de juegos de azar, sea cual sea su naturaleza.
- 8. Instalación y explotación de máquinas recreativas y de apuesta con premio.
- 9. La venta, consumo y publicidad de productos del tabaco.
- 10. Elaborar y dispensar alimentos con finalidad distinta al objeto del contrato.
- 11. Atención a público distinto al personal ocupante del edificio o invitados cuyo acceso esté autorizado por la Seguridad de RTVM.

**18. PROTOCOLO ACCESO AL EDIFICIO DEL PERSONAL DE SERVICIO Y PROVEEDORES.**


Las empresas adjudicatarias aceptan los procedimientos de seguridad física que establezca RTVM en materia de acceso, estancia, acreditación, control de materiales, solicitud de datos, orden público, sustituciones, confidencialidad y contingencias a desarrollar por el personal relacionado con la actividad, así como las que en un momento determinado tengan que ser rectificadas con el fin de adaptar o mejorar distintos niveles de seguridad que se motiven por la operatividad de RTVM.

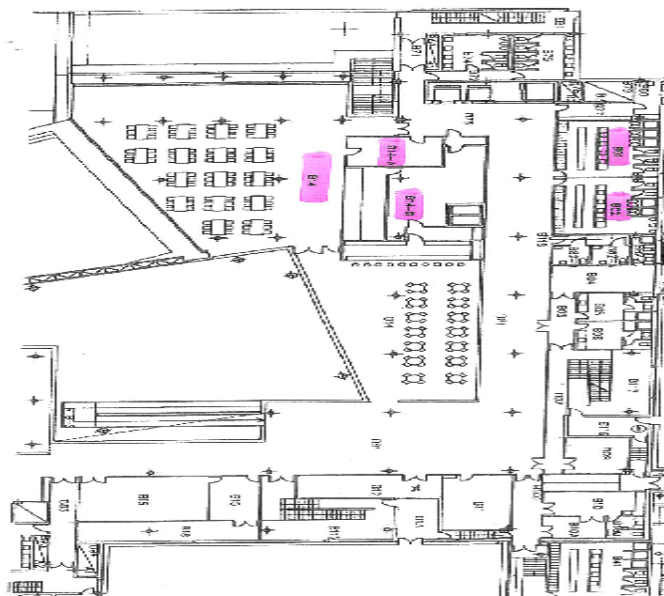
Dichos protocolos se encuentran al amparo de la actual ley de seguridad privada. El desarrollo de los mismos, serán comunicados al adjudicatario bajo el carácter de CONFIDENCIALIDAD para el desarrollo de sus actividades profesionales para RTVM.

### Anexo I (Plano de instalaciones cedidas para la cafetería)

R.A.	DENOMINACION
2001	VESTUARIO PERSONAL
2002	VESTUARIO PERSONAL
2004	Cafeteria, RESTAURANTE
2004	TUNEL DELAYADO
2004	PREPARACION CAFETERIA

 Conservación y Mantenimiento	
R.A.	
CUERPO-1	
2003	



	m2
RESTAURANTE	273,20
OFFICE	65,06
LAVAVAJILLAS	
VESTUARIOS	44,79
SEÑORAS	
VESTUARIOS	44,79
CABALLEROS	
<b>Suma</b>	<b>427,84</b>