

Informe de Valoración Técnica

Contrato mixto de servicios y concesión para la explotación del servicio de cafeterías del Hospital Clínico San Carlos **CSPA 2025-4-267**

Criterios sujetos a juicio de valor. Apartado 11.2 del PCAP. Máximo 30 puntos.

El presente informe expone la valoración razonada de cada oferta, subcriterio por subcriterio, aplicando la escala del pliego: Excelente 100%, Notable 75%, Bueno 50%, Insuficiente 25% y No presenta 0%. La denominación suficiente se refleja como Bueno.

1. Metodología

Se valoran los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, con una puntuación máxima total de 30 puntos:

11.2.1 Memoria técnica y programa de trabajo, 11.2.2 Propuesta de adecuación y mejora de instalaciones, 11.2.3 Sistemas de calidad, control y seguridad, y 11.2.4 Seguridad alimentaria.

La puntuación se asigna comparativamente entre las ofertas, atendiendo a concreción, aplicabilidad al centro, objetivos y plazos, medios acreditados, trazabilidad, auditabilidad, calidad de las soluciones propuestas y capacidad real de implantación.

2. Resultado global

Licitador	Memoria (12)	Instalaciones (11)	Calidad (3)	Seguridad (4)	Total (30)
ENASUI	11,75 / 12	11,00 / 11	3,00 / 3	4,00 / 4	29,75 / 30
SERUNION	10,25 / 12	6,50 / 11	3,00 / 3	4,00 / 4	23,75 / 30
SODEXO	10,50 / 12	6,00 / 11	3,00 / 3	4,00 / 4	23,50 / 30
EUREST	10,50 / 12	6,00 / 11	3,00 / 3	4,00 / 4	23,50 / 30
ALBI	9,75 / 12	6,50 / 11	3,00 / 3	3,75 / 4	23,00 / 30

SODEXO y EUREST obtienen la misma puntuación total, 23,50 puntos sobre 30, por lo que quedan empatadas técnicamente.

3. Valoración razonada de ENASUI

Puntuación total: 29,75 / 30 | Memoria: 11,75 / 12 | Instalaciones: 11,00 / 11 | Calidad: 3,00 / 3 | Seguridad alimentaria: 4,00 / 4

3.1. Memoria técnica y programa de trabajo

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
1.1 Satisfacción del usuario	Excelente	1,00 / 1	Actuaciones concretas sobre flujos, puntos de servicio, Granier, terraza, aseos, condiciones para personal y medidas de mejora de la experiencia. La propuesta conecta objetivos y soluciones con el funcionamiento hospitalario.
1.2 Imagen del servicio	Excelente	1,00 / 1	Integra identidad Granier, carritos, food truck, plataforma de menús, señalética y funciones específicas de marketing, calidad y supervisión.
1.3 Plantilla y formación	Excelente	2,00 / 2	Dimensiona trabajadores, categorías, turnos solapados, vacaciones, funciones por puesto, control Kelio y plan formativo 2026-2028.
1.4 Aplicaciones, sistemas y promociones	Excelente	2,00 / 2	Kiosco BIGPOS, TPV, Cashlogy, MADISANET, QR, web de menús y fidelización. Se aprecia integración entre operativa, cobro e información.
1.5 Materias primas y contingencias	Notable	0,75 / 1	Aporta fichas técnicas, proveedores homologados, trazabilidad, APPCC y cocina central. No se reconoce el máximo por no quedar plenamente acreditada la independencia de la entidad que formula el plan de contingencia.
1.6 Oferta gastronómica ampliada	Excelente	2,00 / 2	Incluye menú basal, dietas especiales, sin gluten, sin cerdo, hipocalóricas, intolerancias, vegetariana/vegana, medios menús y planificación estacional.
1.7 Franquicias	Excelente	3,00 / 3	Granier presenta reconocimiento, implantación y claro encaje Bakery Coffee para desayunos, pausas breves, take away y alta rotación.

3.2. Adecuación y mejora de instalaciones

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
2.1 Solución concreta de adecuación	Excelente	9,00 / 9	Reforma no invasiva, circuitos segregados, terrazas, aseos, zonas de espera, Granier, food truck, carritos, kiosco y equipamiento. Sobresale en adaptabilidad, tiempos de espera, circuitos y habitabilidad.
2.2 Contingencias y cocinas alternativas	Excelente	1,00 / 1	Cocinas centrales, transporte isoterma, ejecución por fases y alternativas para mantener el servicio.
2.3 Cronograma	Excelente	1,00 / 1	Fases definidas, señalización, comunicación y continuidad operativa durante las actuaciones.

3.3. Sistemas de calidad, control y seguridad

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
3.1 Sistemas de calidad y excelencia	Excelente	2,00 / 2	Planes de mantenimiento, limpieza, DDD, auditorías, registros y seguimiento de desviaciones.
3.2 Medioambiente y sostenibilidad	Excelente	1,00 / 1	Gestión de residuos, normativa ambiental, desperdicio alimentario, Too Good To Go, ReFood y medidas de mejora.

3.4. Seguridad alimentaria

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
4.1 Adaptación normativa al centro	Excelente	1,00 / 1	APPCC personalizado y adaptado a la operativa hospitalaria.
4.2 Sistema de inocuidad	Excelente	1,00 / 1	Control de recepción, temperaturas, limpieza, plagas, alérgenos y procesos.
4.3 Registros auditables	Excelente	1,00 / 1	Registros diarios, muestras testigo, analíticas e informes técnicos.
4.4 Flexibilidad	Excelente	1,00 / 1	Auditorías periódicas, inspecciones, acciones correctivas y capacidad de adaptar procedimientos.

3. Valoración razonada de SERUNION

Puntuación total: 23,75 / 30 | Memoria: 10,25 / 12 | Instalaciones: 6,50 / 11 | Calidad: 3,00 / 3 | Seguridad alimentaria: 4,00 / 4

3.1. Memoria técnica y programa de trabajo

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
1.1 Satisfacción del usuario	Excelente	1,00 / 1	Objetivos, indicadores, escucha activa, encuestas, reducción de esperas y respuesta a sugerencias.
1.2 Imagen del servicio	Excelente	1,00 / 1	Modelo integral, identidad visual, encargado visible, marketing, calidad, higiene y sostenibilidad.
1.3 Plantilla y formación	Excelente	2,00 / 2	Turnos, refuerzos, suplencias, absentismo, perfiles y plan formativo anual.
1.4 Aplicaciones, sistemas y promociones	Excelente	2,00 / 2	TimeChef incorpora oferta, alérgenos, nutrición, recargas, tickets, pedidos y promociones.
1.5 Materias primas y contingencias	Notable	0,75 / 1	Procedimiento amplio de recepción y trazabilidad, pero menor claridad sobre plan elaborado por entidad independiente.
1.6 Oferta gastronómica ampliada	Excelente	2,00 / 2	Menús saludables y especiales, take away, woks, poke, grill, burgers y servicios complementarios.
1.7 Franquicias	Bueno	1,50 / 3	Olsen e Inspira Cafe se consideran adaptadas, pero con menor acreditación de prestigio nacional, número de franquicias e implantación.

3.2. Adecuación y mejora de instalaciones

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
2.1 Solución concreta de adecuación	Bueno	4,50 / 9	Modelo Inspira, imagen, LED, accesibilidad, cocina y terraza. Se considera Buena, pero menos diferencial en adaptabilidad funcional, tiempos de espera, circuitos y habitabilidad.
2.2 Contingencias y cocinas alternativas	Excelente	1,00 / 1	Continuidad, fases y apoyo de cocina central suficientemente desarrollados.
2.3 Cronograma	Excelente	1,00 / 1	Cronograma compacto, coordinado y claro.

3.3. Sistemas de calidad, control y seguridad

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
3.1 Sistemas de calidad y excelencia	Excelente	2,00 / 2	Certificaciones, auditorías, seguimiento, EcoVadis e indicadores.
3.2 Medioambiente y sostenibilidad	Excelente	1,00 / 1	Residuos, eficiencia energética y compromisos ambientales.

3.4. Seguridad alimentaria

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
4.1 Adaptación normativa al centro	Excelente	1,00 / 1	APPCC adaptado a cafeterías y flujos hospitalarios.
4.2 Sistema de inocuidad	Excelente	1,00 / 1	Frio, alérgenos, proveedores, limpieza y controles de proceso.
4.3 Registros auditables	Excelente	1,00 / 1	Registros normalizados, auditorías y trazabilidad.
4.4 Flexibilidad	Excelente	1,00 / 1	Procedimientos revisables, indicadores y gestión de cambios.

3. Valoración razonada de SODEXO

Puntuación total: 23,50 / 30 | Memoria: 10,50 / 12 | Instalaciones: 6,00 / 11 | Calidad: 3,00 / 3 | Seguridad alimentaria: 4,00 / 4

3.1. Memoria técnica y programa de trabajo

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
1.1 Satisfacción del usuario	Notable	0,75 / 1	Incluye medición, encuestas y experiencia de usuario, pero se aplica el tramo Notable en la valoración por comparación con las mejores.
1.2 Imagen del servicio	Excelente	1,00 / 1	Exposición de producto, comunicación visual, pantallas, vajilla diferenciada e imagen de los puntos de venta.
1.3 Plantilla y formación	Notable	1,50 / 2	Plantilla, suplencias, formación y reorganización de horarios, con menor detalle comparativo que las ofertas excelentes.
1.4 Aplicaciones, sistemas y promociones	Notable	1,50 / 2	App, TPV, datáfonos, quioscos y pantallas; se equipará a las ofertas Buenos en este subcriterio.
1.5 Materias primas y contingencias	Notable	0,75 / 1	Homologación, trazabilidad y controles suficientes, con aplicación del mismo tramo que empresas.
1.6 Oferta gastronómica ampliada	Excelente	2,00 / 2	Menús, carta ampliada, saludables, vegetarianos, sin gluten, combos y productos complementarios.
1.7 Franquicias	Excelente	3,00 / 3	Rodilla, Santa Gloria y Sushita aportan reconocimiento, variedad de formatos y adaptabilidad al hospital.

3.2. Adecuación y mejora de instalaciones

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
2.1 Solución concreta de adecuación	Bueno	4,50 / 9	Puntos diferenciados, flujos, mobiliario, equipamiento y terraza. Se valora como Buena, sin alcanzar el grado diferencial exigido para Notable o Excelente al comparar flujos y soluciones.
2.2 Contingencias y cocinas alternativas	Bueno	0,50 / 1	Planes presentes y suficientes, pero menos diferenciales que las propuestas excelentes.
2.3 Cronograma	Excelente	1,00 / 1	Cronograma claro, fases y coordinación de actuaciones.

3.3. Sistemas de calidad, control y seguridad

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
3.1 Sistemas de calidad y excelencia	Excelente	2,00 / 2	Certificaciones, auditorias y control de procesos.
3.2 Medioambiente y sostenibilidad	Excelente	1,00 / 1	Eficiencia, residuos y gestión ambiental.

3.4. Seguridad alimentaria

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
4.1 Adaptación normativa al centro	Excelente	1,00 / 1	APPCC conforme a normativa y adaptado al servicio.
4.2 Sistema de inocuidad	Excelente	1,00 / 1	Prerrequisitos, alérgenos, limpieza, plagas, agua y trazabilidad.
4.3 Registros auditables	Excelente	1,00 / 1	Registros digitales, auditorias y muestras testigo.
4.4 Flexibilidad	Excelente	1,00 / 1	Herramientas informatizadas, acciones correctivas y seguimiento de incidencias.

3. Valoración razonada de EUREST

Puntuación total: 23,50 / 30 | Memoria: 10,50 / 12 | Instalaciones: 6,00 / 11 | Calidad: 3,00 / 3 | Seguridad alimentaria: 4,00 / 4

3.1. Memoria técnica y programa de trabajo

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
1.1 Satisfacción del usuario	Excelente	1,00 / 1	Modelo hospitalario, encuestas, gestión de colas, indicadores y objetivos medibles.
1.2 Imagen del servicio	Excelente	1,00 / 1	Retail, chefs, menaje, encargado general y soporte de Calidad, Marketing y Business Excellence.
1.3 Plantilla y formación	Excelente	2,00 / 2	Equipo especializado, auditoría inicial, horas de formación, indicadores y estructura de mando.
1.4 Aplicaciones, sistemas y promociones	Excelente	2,00 / 2	Time2Eat, ICG/RFID, Cashdro, Pulse Call, avisadores, kioscos, pantallas y QR.
1.5 Materias primas y contingencias	Excelente	1,00 / 1	Trazabilidad, auditorías externas, proveedores alternativos, matriz de riesgos y cocinas de apoyo.
1.6 Oferta gastronómica ampliada	Excelente	2,00 / 2	Smart, Wellness, Grill, opciones especiales, bakery y colaboraciones gastronómicas.
1.7 Franquicias	Bueno	1,50 / 3	Caffe Dallucci y posible Le Sweet aportan valor, pero menor reconocimiento e implantación nacional comparativa.

3.2. Adecuación y mejora de instalaciones

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
2.1 Solución concreta de adecuación	Bueno	4,50 / 9	Free flow, estaciones, corners, carritos, terraza y soporte digital. Se considera Buena, pero no sobresale comparativamente en adaptación material y habitabilidad.
2.2 Contingencias y cocinas alternativas	Bueno	0,50 / 1	Alternativas y apoyo presentes, pero valorados como buena por menos diferenciales.
2.3 Cronograma	Excelente	1,00 / 1	Cronograma claro y coordinado.

3.3. Sistemas de calidad, control y seguridad

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
3.1 Sistemas de calidad y excelencia	Excelente	2,00 / 2	Certificaciones, Business Excellence, control multinivel e indicadores.
3.2 Medioambiente y sostenibilidad	Excelente	1,00 / 1	Sostenibilidad, eficiencia y seguimiento ambiental.

3.4. Seguridad alimentaria

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
4.1 Adaptación normativa al centro	Excelente	1,00 / 1	Sistema adaptado al centro y normativa aplicable.
4.2 Sistema de inocuidad	Excelente	1,00 / 1	APPCC, prerequisites, trazabilidad y controles.
4.3 Registros auditables	Excelente	1,00 / 1	Registros, auditorías, herramientas digitales y no conformidades.
4.4 Flexibilidad	Excelente	1,00 / 1	Gestión de cambios, actualización de procedimientos y respuesta a incidencias.

3. Valoración razonada de ALBI

Puntuación total: 23,00 / 30 | Memoria: 9,75 / 12 | Instalaciones: 6,50 / 11 | Calidad: 3,00 / 3 | Seguridad alimentaria: 3,75 / 4

3.1. Memoria técnica y programa de trabajo

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
1.1 Satisfacción del usuario	Notable	0,75 / 1	Encuestas QR, sugerencias, informes y cuadro de mando; menor concreción comparativa de esperas, indicadores, flujos y plazos.
1.2 Imagen del servicio	Excelente	1,00 / 1	Identidad visual, señalítica, pantalla digital y comunicación de oferta y alergenicos.
1.3 Plantilla y formación	Notable	1,50 / 2	Organización, Woffu, sustituciones, formación e indicadores, con menor detalle que las ofertas excelentes.
1.4 Aplicaciones, sistemas y promociones	Notable	1,50 / 2	App/web, QR, panel, analítica y TOPAY; menor amplitud operativa que los ecosistemas excelentes.
1.5 Materias primas y contingencias	Notable	0,75 / 1	Controliza, FIFO/FEFO, trazabilidad e ISO 22000; menor acreditación de contingencia independiente.
1.6 Oferta gastronómica ampliada	Excelente	2,00 / 2	Ciclos, dietas especiales, Healthy, catering, Corner Desayuno y proximidad.
1.7 Franquicias	Notable	2,25 / 3	Santa Gloria es reconocida y adecuada, pero con menor cierre e implantación comparativa que las ofertas excelentes.

3.2. Adecuación y mejora de instalaciones

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
2.1 Solución concreta de adecuación	Bueno	4,50 / 9	Acabados, aseos, mobiliario, iluminación, acústica y terraza bioclimática. Se considera Buena en adaptación funcional, con menor impacto en esperas y flujos.
2.2 Contingencias y cocinas alternativas	Excelente	1,00 / 1	Cocina central de respaldo en Leganés, protocolos y garantía de continuidad.
2.3 Cronograma	Excelente	1,00 / 1	Planificación clara y por fases.

3.3. Sistemas de calidad, control y seguridad

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
3.1 Sistemas de calidad y excelencia	Excelente	2,00 / 2	Certificaciones ISO y ENS, seguimiento y cuadro de mando.
3.2 Medioambiente y sostenibilidad	Excelente	1,00 / 1	ISO 14001, huella de carbono, ODS y plan ambiental.

3.4. Seguridad alimentaria

Subcriterio	Nivel	Puntos	Justificación
4.1 Adaptación normativa al centro	Excelente	1,00 / 1	Sistema adaptado y actualizado normativamente.
4.2 Sistema de inocuidad	Excelente	1,00 / 1	APPCC, prerequisites, alergenicos y cultura de seguridad alimentaria.
4.3 Registros auditables	Excelente	1,00 / 1	Registros, trazabilidad y disponibilidad ante auditorias.
4.4 Flexibilidad	Notable	0,75 / 1	Sistema adaptable, pero menor detalle en escenarios concretos, herramientas, responsables y seguimiento operativo.

4. Conclusión comparativa

- ENASUI obtiene la mayor puntuación por el desarrollo conjunto de memoria, instalaciones, calidad y seguridad alimentaria.
- SERUNION se sitúa a continuación por su buena memoria técnica y máximos en calidad y seguridad alimentaria, aunque obtiene Bueno en franquicias y en solución concreta de instalaciones.
- SODEXO y EUREST quedan empatadas con 23,50 puntos. SODEXO destaca en franquicias; EUREST en digitalización, plantilla, materias primas y sistemas de control.
- ALBI queda ligeramente por debajo, con fortalezas en contingencias, cronograma, calidad y seguridad alimentaria, y con valoración Notable en flexibilidad del sistema de seguridad alimentaria.

5. Fuentes documentales consideradas

- Criterios de adjudicación del apartado 11.2 del PCAP.
- Memorias técnicas y documentación técnica aportada por ENASUI, SODEXO, EUREST, SERUNION y ALBI.
- Documentación de cumplimiento del PPT.

Firmado por MARTINEZ ARRANZ
JAVIER - ***7132** el día
09/08/2026 con un certificado
emitido por AC FNMT Usuarios

Fdo.: Javier Martínez Arranz
Jefe del Servicio de Hostelería