

Castilla-La Mancha

Secretaría General
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE BIENESTAR SOCIAL DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVE SANTA MARÍA DE BENQUERENCIA DE TOLEDO.

FECHA: 30 de mayo de 2017.

Visto el expediente correspondiente al procedimiento de contratación del Servicio de Restauración en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave Santa María de Benquerencia de Toledo, la Secretaría General de la Consejería de Bienestar Social, en uso de sus facultades como órgano de contratación y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 151 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP), ha adoptado la siguiente resolución:



ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 27 de marzo de 2017, se dictó resolución de la Secretaría General de la Consejería de Bienestar Social por la que se aprueba el expediente de contratación y el gasto relativo al Servicio de Restauración en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave Santa María de Benquerencia de Toledo, se aprueban los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas que rigen la celebración del contrato, y se dispone la apertura del procedimiento abierto de adjudicación del contrato de referencia.

SEGUNDO.- Con fecha 31 de marzo 2017, se publica en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el anuncio de licitación del procedimiento abierto para la adjudicación del servicio de Restauración en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave Santa María de Benquerencia de Toledo. Este anuncio también fue objeto de publicación en el perfil de contratante con fecha 31 de marzo de 2017, con un valor estimado del contrato 684.495,85 €.

TERCERO.- Según consta en el certificado expedido por el Registro General de la Consejería de Bienestar Social de fecha 26 de abril de 2017, los licitadores que presentaron documentación en plazo para concurrir a este procedimiento, fueron los siguientes:



Castilla-La Mancha

Secretaría General
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

CAFESTORE S.A.U

SERUNIÓN S.A.U

EUREST COLECTIVIDADES S.L

CUARTO.- Con fecha 28 de abril de 2017, se reúne la Mesa de Contratación para la apertura del Sobre A y la calificación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos. Revisada dicha documentación, la Mesa de Contratación a la vista de la documentación presentada por los licitadores, acordó:

Admitir al procedimiento a las empresas licitadoras CAFESTORE S.A.U, SERUNIÓN S.A.U. y EUREST COLECTIVIDADES S.L, por hallarse dicha documentación completa y correctamente presentada.

QUINTO.- La Mesa de Contratación se reúne con fecha 03 de mayo de 2017, en sesión pública, a fin de proceder a la apertura del Sobre B, "Propuesta técnica de trabajo", de los licitadores admitidos y notificar el resultado de la calificación de la "Documentación General", calificación que realizó en su reunión del día 28 de abril de 2017.

De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 7.1.2 del PCAP, se hace entrega de los Proyectos integrales de trabajo de los licitadores a los miembros de la **Comisión Técnica**, designados por la Presidenta de la mesa con fecha 07 de abril de 2017. Dicha Comisión Técnica será la encargada de estudiar pormenorizadamente la documentación contenida en el sobre B a fin de, primero, verificar que el proyecto o propuesta técnica cumple con los requerimientos mínimos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas y, segundo, examinar la información aportada por los licitadores de cara a valorar el mayor o menor grado de cumplimiento de cada uno de los subcriterios o aspectos definidos y ponderados en este mismo pliego para elaborar un informe detallado sobre sus actuaciones, que será expuesto a la Mesa de Contratación para que a la vista del mismo, pueda acordar motivadamente lo que proceda. Dicho informe técnico se incorporará al acta de la Mesa que corresponda.

Las personas integrantes de la Comisión Técnica tienen los conocimientos teóricos y la experiencia profesional suficientemente acreditada para llevar a cabo el examen y valoración de los proyectos técnicos presentados por las licitadoras; es por ello que la Mesa de Contratación ACUERDA solicitar



la elaboración de un informe en el que se detalle el contenido de la documentación presentada por los licitadores para el criterio cuya evaluación depende de un juicio de valor (Criterio número 2.- Propuesta técnica de trabajo), previsto en la cláusula 5.3.2 del PCAP, teniendo en cuenta lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

SEXTO.- Concluida la valoración de la documentación técnica, la Mesa de Contratación se reúne nuevamente con fecha 11 de mayo de 2017, con el fin de estudiar el informe emitido por la Comisión encargada de ello. Una vez expuesto y debatido el contenido del informe, la Mesa de Contratación manifiesta su conformidad con el mismo y acuerda hacerlo suyo en todos sus términos.

Los proyectos integrales de trabajo se valoran de 0 a 19 puntos, de forma conjunta y comparativa; si bien se atiende, para la valoración de los mismos en el reparto de puntos, a los SUBCRITERIOS cuya definición y ponderación se recogen en el pliego.

El resultado de la valoración de las propuestas técnicas, contenida en los SOBRES B, relativa a los criterios de adjudicación evaluados en función de un juicio de valor (Criterio Propuesta técnica de trabajo: ponderación del 19% del total y valorado de 0 a 19 puntos) es el siguiente:

PROPUESTA TECNICA DE TRABAJO (Ponderación 19%). Este criterio se valorará de 0 a 19 puntos teniendo en cuenta: (Evaluación dependiente de un juicio de valor)	CAFESTORE SAU	SERUNION SAU	EUREST COLECTIVIDADES SL
Subcriterio 1: Coherencia, racionalidad, detalle y profundidad del proyecto globalmente considerado: De 0 a 8 puntos.	3	2	8
Subcriterio 2: Descripción, organización y desarrollo del servicio objeto del contrato. De 0 a 7 puntos	2	3	7
Subcriterio 3: Sistema para el control de calidad del servicio prestado. De 0 a 4 puntos.	2	2	4
TOTAL PUNTUACIONES (Puntos)	7	7	19



Se adjunta a la presente Resolución como Anexo I, el informe técnico a efectos de motivación de la puntuación otorgada.

SÉPTIMO.- Con fecha 12 de mayo de 2017, se celebró acto público de apertura de las ofertas económicas presentadas por los licitadores, por lo que, notificado el resultado de la valoración de la documentación contenida en los SOBRES B, relativa a los criterios de adjudicación evaluados en función de un juicio de valor (criterio propuesta técnica de trabajo), y una vez puestos los SOBRES C a disposición de los asistentes a efectos de comprobar que se encontraban debidamente cerrados, se procede a la apertura del SOBRE C que contiene la oferta económica, con el siguiente resultado



PRESUPUESTO DE LICITACION	IMPORTE NETO	IVA	TOTAL P.R	ACCIONES DE SENSIBIL. (MAX 1%)
	380.275,47 €	38.027,55 €	418.303,02 €	
CAFESTORE S.A.U	380.000,00 €	38.000,00 €	418.000,00 €	0,1%
SERUNIÓN S.A.U	379.500,00 €	37.950,00 €	417.450,00 €	0,05%
EUREST COLECTIVIDADES S.L	358.980,02 €	35.898,00 €	394.878,02 €	0%

Seguidamente la Mesa continúa la reunión en sesión privada al objeto de efectuar la valoración del criterio objetivo evaluable mediante fórmula o porcentaje: **precio y acciones de sensibilización y difusión a la ciudadanía**. Para ello, todos los valores económicos referidos al criterio precio se expresan sin el IVA que pudiera corresponder, mediante la mera aplicación de la fórmula establecida en la cláusula 5.3.1.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP). En este momento y de conformidad con lo establecido en el artículo 152 del TRLCSP y en la cláusula 5.3.2. del PCAP, se efectúan las operaciones de cálculo de la media aritmética de las tres ofertas admitidas a licitación, así como los porcentajes de baja de las mismas respecto de dicha media aritmética, pues a tenor de la cláusula anteriormente citada *“Se considerarán, en principio, anormales o desproporcionadas, las proposiciones que se encuentren en los siguientes supuestos: c) Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media*



aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá del cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media”.

A estos efectos, consideradas las tres ofertas, las magnitudes de referencia son las siguientes:

- Media aritmética de las ofertas: **372.826,67 €.**
- Media aritmética de las ofertas menos un 10%: **335.544,01 €.**
- Media aritmética de las ofertas más un 10%: **410.109,34 €.**

En conclusión, ninguna de las tres ofertas admitidas a licitación se halla incurso en valores anormales o desproporcionados.

Seguidamente, se aplica a las tres ofertas la fórmula establecida en la cláusula 5.3.1.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares a cuyo tenor: “Con una ponderación del 80%, las ofertas económicas serán puntuadas de 0 a 80 puntos, asignando la máxima puntuación (80) a la oferta más baja respecto al presupuesto de licitación, valorándose el resto de forma proporcional en función decreciente respecto a su alejamiento de la oferta más económica. La proporción establecida se obtendrá aplicando la siguiente fórmula: $Puntuación = P_{máx} - \{P_{máx} \times [(VO_{oferta} - VO_{in}) / (Pto.lic. - VO_{in})]\}$,”

La puntuación correspondiente a cada oferta en este criterio es la siguiente:

EMPRESAS	Puntuación
CAFESTORE S.A.U	1,03
SERUNIÓN S.A.U	2.91
EUREST COLECTIVIDADES	80,00

A continuación, se aplica a las ofertas la fórmula establecida en la cláusula 5.3.1.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que se reproduce a continuación:



“Acciones de sensibilización y difusión a la ciudadanía: 1%. De acuerdo con lo establecido en el art. 9.4 de la Instrucción del Consejo de Gobierno de 18/10/2016¹, se otorgará 1 punto al licitador que oferte el porcentaje más elevado sobre el precio ofertado del contrato, con un límite de un 1%, y al resto en proporción. Obtendrán cero puntos en este criterio los licitadores que no oferten cantidad alguna y aquellos otros que superen el 1% del precio ofertado. Dicho porcentaje se destinará para la realización de acciones de sensibilización y difusión a la ciudadanía en relación con el objeto del contrato, acciones que deberán ser supervisadas y aprobadas con carácter previo a su ejecución por el órgano de contratación”.



La puntuación correspondiente a cada oferta en este criterio es la siguiente:

ENTIDAD	ACCIONES SENSIBILIZACIÓN (1 punto)
CAFESTORE S.A.U	1
SERUNIÓN S.A.U	0,5
EUREST COLECTIVIDADES S.L	0

Finalmente, y con el fin de determinar la oferta económica más ventajosa conforme a los criterios de adjudicación del pliego, la Mesa realiza la operación aritmética que comprenderá el resultado de esta ponderación con la obtenida en la valoración de los criterios dependientes de un juicio de valor, ordenando las puntuaciones de las ofertas por orden decreciente. El resultado es el siguiente:

¹ Instrucción de Consejo de Gobierno de 18/10/2016, sobre inclusión de cláusulas sociales, de perspectiva de género y medioambientales en la contratación del sector público regional, publicada en el DOCM nº 209 de 26 de octubre de 2016.



EMPRESAS	PROPUESTA TÉCNICA DE TRABAJO	CRITERIO PRECIO	ACCIONES DE SENSIBILIZACION	PUNTUACIÓN TOTAL (Propuesta técnica de Trabajo + Precio)
EUREST COLECTIVIDADES S.L	19,00	80,00	0,00	99,00
SERUNIÓN S.A.U	7,00	2,91	0,5	10,41
CAFESTORE S.A.U	7,00	1,03	1,00	9,03

OCTAVO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 151, apartados 2 y 3 del TRLCSP, mediante escrito de fecha 15 de mayo de 2017 se ha requerido a EUREST COLECTIVIDADES S.L, como licitador que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa, a fin de que, en el plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que se hubiera recibido el requerimiento, presente los siguientes documentos:

1. Certificado expedido por la Consejería competente en materia de hacienda de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha acreditativa de que no existen deudas de naturaleza tributaria.
2. Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
3. Documentación acreditativa de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 64 del TRLCSP.
4. Resguardo acreditativo de haber constituido a disposición del Órgano de Contratación la garantía definitiva.
5. Justificación del abono de los anuncios de licitación.
6. Acreditación a la formalización del contrato de una póliza de seguro de responsabilidad civil con cobertura suficiente.

Con fecha 25 de mayo de 2017, el licitador propuesto como adjudicatario aporta correctamente toda la documentación requerida.



Castilla-La Mancha

Secretaría General
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

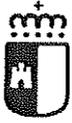
A los anteriores hechos, son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- La competencia para adjudicar el contrato de referencia la ostenta la Secretaría General de la Consejería de Bienestar Social, de conformidad con el artículo 4. q) del Decreto 87/2015, de 14 de julio de 2015 (D.O.C.M. nº 138, de 16 de julio), de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Bienestar Social.

SEGUNDO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 160 del TRLCSP el órgano competente para la valoración de las proposiciones calificará la documentación a que se refiere el artículo 146, procederá a la apertura y examen de las proposiciones y formulará la correspondiente propuesta de adjudicación al órgano de Contratación, una vez ponderados los criterios que deban aplicarse para efectuar la selección del adjudicatario. De conformidad con lo establecido en el art. 22.1, g) del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público, corresponde a la Mesa de contratación proponer al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador que hubiese presentado la proposición que contuviese la oferta económicamente más ventajosa. De conformidad con lo establecido en el artículo 160.2 del TRLCSP.

TERCERO.- A tenor de lo dispuesto en el artículo 151.4 del TRLCSP, la adjudicación del contrato deberá ser motivada, se notificará a los candidatos o licitadores y simultáneamente se publicará en el perfil de contratante. La notificación deberá contener la información necesaria que permita al licitador excluido o candidato descartado interponer, conforme al artículo 40, recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación. En cumplimiento de dicho precepto, y tal como resulta de los antecedentes de hecho, el licitador cuya proposición resulta ser la económicamente más ventajosa, una vez valorados y ponderados los criterios de adjudicación en los términos previstos en el PCAP, es la empresa EUREST COLECTIVIDADES S.L



Castilla-La Mancha

Secretaría General
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

Sobre las razones o motivos determinantes de la selección de la oferta presentada por EUREST COLECTIVIDADES S.L como la económicamente más ventajosa, con preferencia a las presentadas por las otras dos licitadoras, en los antecedentes de hecho de la presente resolución, se recoge la puntuación obtenida por cada proyecto o propuesta técnica en la valoración del criterio de adjudicación sujeto a juicio de valor, explicando y argumentando para cada subcriterio, las razones de carácter técnico que han llevado a la valoración final. De la misma forma, se contiene en la presente resolución la valoración de los criterios objetivos evaluables mediante fórmula o porcentaje: precio y acciones de sensibilización y difusión a la ciudadanía, presentadas por los licitadores y el resultado de la misma una vez aplicada la fórmula expresamente prevista en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

En virtud de cuanto antecede y conforme a la propuesta de adjudicación emitida por la Mesa de Contratación con fecha 12 de mayo de 2017,

ACUERDO

Primero.- Adjudicar el contrato de restauración en el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave Santa María de Benquerencia de Toledo, a la empresa **EUREST COLECTIVIDADES S.L** por resultar la oferta económicamente más ventajosa de conformidad con los criterios de adjudicación previstos en el PCAP, cuya valoración motivada se recoge en el cuerpo del presente documento.

El precio de adjudicación del contrato será de de **394.878,02€, IVA incluido al 10%, desglosado en los siguientes conceptos y cuantías:**

- Precio sin IVA: 358.980,02 €
- IVA, calculado al 10 %: 35.898,00 €

Segundo.- La Secretaría General de la Consejería de Bienestar Social, formalizará con la adjudicataria el correspondiente documento administrativo en los plazos y conforme a lo establecido en el artículo 156.3 del TRLCSP. El presente contrato es susceptible de recurso especial en materia de contratación por lo que la formalización no podrá efectuarse hasta que transcurra el plazo de espera establecido en dicho precepto.



Castilla-La Mancha

Secretaría General
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

Contra esta resolución, los interesados podrán interponer potestativamente, en vía administrativa, el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 40 del TRLCSP. De conformidad con lo estipulado en el convenio de colaboración suscrito entre la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, con vigencia desde el día 2 de noviembre de 2012, la competencia para tramitación y resolución de los recursos especiales en materia de contratación corresponde al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales. En consecuencia, los interesados podrán interponer sus recursos ante el citado Tribunal en el plazo de **quince días hábiles contados a partir del siguiente a aquél en que se remite la notificación del acto de adjudicación** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 151.4 del TRLCSP.

La presentación del escrito de interposición del recurso deberá hacerse necesariamente en el registro general de la Consejería de Bienestar Social o ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, y en el mismo se hará constar el acto recurrido, el motivo que fundamente el recurso, los medios de prueba de que pretenda valerse el recurrente y, en su caso, las medidas provisionales de las mencionadas en el artículo 43 TRLCSP, cuya adopción solicite. A dicho escrito se acompañaran los documentos relacionados en el artículo 44.4 TRLCSP.

Alternativamente, los interesados pueden impugnar directamente la adjudicación del contrato mediante la interposición de recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La-Mancha, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación o publicación del acto impugnado, de conformidad con lo establecido en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Publíquese la presente resolución en el perfil de contratante y notifíquese la misma a las empresas licitadoras, en la forma legalmente prevista.

LA SECRETARIA GENERAL



Natividad Zambudio Rosa

CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL
Castilla-La Mancha
SECRETARÍA GENERAL
*



Castilla-La Mancha

Dirección General de Mayores y
Personas con Discapacidad
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS PROYECTOS PRESENTADOS PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVE STA. MARÍA DE BENQUERENCIA DE TOLEDO

PROYECTO TÉCNICO (0 A 19 PUNTOS)

A petición de la Mesa de Contratación y conforme a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen la licitación del contrato de referencia, la Comisión Técnica designada al efecto ha estudiado pormenorizadamente la documentación contenida en el sobre B. Dicha Comisión está integrada por:

- D. Agustina Ávila Manjón (Directora del Centro de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual Grave “Sta. María de Benquerencia” de Toledo)
- Dña. Esmeralda García Fernández (Jefa de Sección del Servicio de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Bienestar Social)
- Dña. Gema M^a Baonza Santos (Técnico del Servicio de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Bienestar Social)

A los efectos de justificar adecuadamente la puntuación total otorgada a cada uno de los proyectos técnicos objeto de estudio y de distribuir los puntos de la forma más objetiva y transparente posible entre los distintos elementos o aspectos a considerar (subcriterios), la Comisión Técnica informa que tras el estudio individual y exhaustivo de cada propuesta, se ha llevado a cabo una valoración conjunta y comparativa de cada uno de los subcriterios, otorgándose la máxima puntuación en cada uno de ellos a la propuesta técnica que, a juicio de la Comisión, mejor cumpla el mismo, valorándose el resto de forma proporcional.

SUBCRITERIO 1 – COHERENCIA, RACIONALIDAD, DETALLE Y PROFUNDIDAD DEL PROYECTO GLOBALMENTE CONSIDERADO. Se valorará positivamente la eficiencia de la propuesta técnica en aspectos tales como la coordinación, organización y planificación del servicio, así como la metodología de trabajo, todo ello en relación al cumplimiento de la finalidad del centro.



PUNTUACIÓN: 0 a 8 PUNTOS

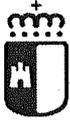
Empresa	Coherencia y Racionalidad Máximo: 4	Detalle y profundidad Máximo: 4	Puntuación obtenida Máximo: 8 Mínimo:1
CAFESTORE	2	1	3
SERUNIÓN	1	1	2
EUREST COLECTIVIDADES	4	4	8

• **Coherencia y racionalidad**

CAFESTORE presenta un proyecto técnico que está adecuadamente estructurado, si bien mantiene un importante nivel de generalidad. La estructura que plantea resulta clara, describiendo primero los procesos que componen el servicio a prestar, para posteriormente detallar lo relativo a los recursos humanos dependientes de éste y finalmente concluir con un apartado destinado al plan de formación y calidad. No obstante es un proyecto que muestra algunas incoherencias en la redacción, planteando algunos procedimientos importantes del servicio a prestar (limpieza y gestión de residuos) en el apartado destinado al seguimiento y control de la calidad del servicio.

SERUNIÓN también estructura su proyecto de trabajo en tres apartados (organización del servicio, recursos humanos y calidad). Sin embargo, cuando estos apartados son desarrollados se observa una mezcla de contenidos que dificultan la comprensión del proyecto: así, al comienzo del mismo, nada más describir los procedimientos/tareas que incluye la prestación del Servicio, aportan (pág.3-4-5) diferentes tablas y cuadrantes con referencias a frecuencias y horarios para tareas que ni siquiera se han detallado anteriormente. También resulta excesiva la extensión dedicada a la descripción de puestos que están adscritos a la empresa pero que no serían personal objeto del contrato (pág. 22 a 25) o la inclusión de un diagrama de flujo sobre los procesos de trabajo en el centro cuando se estaba desarrollando el Plan de Formación que dejan sin terminar de describir (pág. 14).

EUREST presenta un proyecto de trabajo bien estructurado, que permite realizarse una aproximación muy ajustada de cómo se desarrollaría el servicio a prestar, recogándose con amplitud tanto lo relativo a los procedimientos y tareas que componen el servicio, como las cuestiones referentes a personal, calidad del servicio, etc. Resulta un proyecto que conjuga bien la explicación teórica de los contenidos, con el apoyo visual de gráficos, imágenes y tablas que facilitan la comprensión.



- **Detalle y profundidad:**

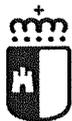
CAFESTORE detalla en profundidad los procedimientos relativos a gestión, compra, recepción y almacenamiento de materias primas (pág. 4 a 9). El servicio de cocina y comedor muestra menor nivel de detalle, pues se obvia todo lo relativo a preparaciones culinarias. Por otro lado, otros procedimientos relevantes en la prestación del servicio (tales como limpieza y gestión de residuos) sólo son abordados de forma muy tangencial (p.ej. la gestión de residuos sólo merece un párrafo en la pág. 35) y ambos son descritos en un apartado diferente a la descripción de los procedimientos que engloba el servicio. Se trata de un proyecto que resulta escasamente equilibrado y genérico en cuanto a los contenidos que desarrolla.

SERUNIÓN presenta un proyecto de trabajo generalista, en el que cuestiones muy relevantes en la prestación del servicio tales como los procesos operativos de cocina son descritos muy brevemente (pág. 6 y 7), lo que contrasta con la amplitud dedicada a la descripción de las figuras profesionales de la empresa que no están adscritas al presente contrato (pág. 22 a 25).

EUREST define con detalle los diferentes elementos que componen el Servicio, en coherencia con el Pliego. Los contenidos son descritos de forma extensa y la lectura del proyecto de trabajo permite una comprensión exhaustiva de los diferentes procedimientos que engloban la prestación del Servicio. Dichos procedimientos son descritos en detalle, otorgándose un peso equilibrado a los diferentes elementos que lo conforman. Así, contenidos relativos a procesos de diseño y elaboración de menús, limpieza y gestión de residuos son descritos en detalle, en contraste con los otros proyectos presentados, lo que permite una comprensión completa y detallada del programa de trabajo a implementar.

SUBCRITERIO 2 – DESCRIPCIÓN, ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO. Se valorará la descripción pormenorizada de las prestaciones, actuaciones y/o tareas que comprenden el servicio. Asimismo, se valorará positivamente la concreción de la propuesta de trabajo en la definición de los procedimientos a desarrollar y de las tareas a realizar por cada uno de los profesionales implicados en el servicio. Igualmente se valorará la descripción de los procedimientos y metodología de trabajo adaptados al Centro de Atención a personas con Discapacidad Intelectual Grave “Sta. María de Benquerencia” de Toledo.

PUNTUACIÓN: 0 a 7 PUNTOS



Empresa	Descripción de prestaciones/ actuaciones/tareas Máximo:2	Concreción de los procedimientos y tareas Máximo: 2	Adaptación al Centro Máximo: 3	Puntuación obtenida Máximo: 7 Mínimo: 1
CAFESTORE	1	1	0	2
SERUNIÓN	0	1	2	3
EUREST COLECTIVIDADES	2	2	3	7

- **Descripción de prestaciones, actuaciones y/o tareas para cada Servicio.**

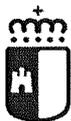
CAFESTORE describe con diferente nivel de detalle los procedimientos y tareas que incluye el servicio a prestar. Tal y como se ha referido con anterioridad, mientras la gestión de compras, recepción y almacenamiento de la materias primas es descrita en detalle, la organización del servicio de cocina y comedor es planteada de forma muy escueta. A otros aspectos (limpieza, gestión de residuos) se les dedica una atención aún más limitada. No obstante, es de destacar la incorporación de menús ejemplo, o la referencia a las marcas proveedoras. También se describen las funciones y tareas asociadas a cada figura de trabajo, siendo planteadas con corrección.

El proyecto presentado por SERUNIÓN no describe con amplitud los procedimientos que incluye el Servicio a prestar. Si bien, en una primera parte (pág. 2) relaciona las tareas que incluye el Servicio, después éstas son desarrolladas mínimamente, algunas son descritas en un párrafo. Aunque se incluyen tablas de frecuencia y diagramas de flujo, éstos no son desarrollados ni apoyados con un texto explicativo, que permita su comprensión. No obstante, sí que se incluye las funciones y tareas para cada figura profesional adscrita al contrato.

La descripción que hace EUREST del proyecto de trabajo a desarrollar en el CADIG “Sta. María de Benquerencia” es completa y detallada. Los procedimientos de trabajo son descritos en profundidad. Asimismo, las figuras profesionales se acompañan con las funciones de cada puesto y se hacen referencias concretas tanto a cuestiones relativas a menús, como a marcas proveedoras, compaginando explicaciones de los diferentes procedimientos con la aportación de detalles relevantes para la buena ejecución del servicio a desarrollar.

- **Concreción de los procedimientos y tareas a desarrollar.**

CAFESTORE presenta un proyecto genérico, nada concreto, dicha falta de concreción no sólo se manifiesta en la generalidad con la que se abordan los diferentes procedimientos –intercambiables con cualquier tipo de centro-, sino también en lo relativo a tareas, donde se observan numerosas inadecuaciones con el PPT: así incluyen la figura de un supervisor del servicio que no estaría adscrito al contrato, mientras que



plantean la figura del cocinero de mañana como responsable de la supervisión diaria, sin que se ajuste a lo establecido en Pliego (que uno de los cocineros sea asignado como el responsable del servicio). Por otro lado, el cuadrante aportado en la pág. 20 resulta poco esclarecedor, puesto que aunque las presencias mínimas recogidas en el PPT (con carácter semanal) se ajustan a lo planteado, la jornada laboral semanal atribuida al ayudante de cocina (28 horas) no permite comprobar si el número de horas asignadas resultan suficientes para dar respuesta al servicio con carácter anual, habiendo sido necesaria una mayor explicación en este punto.

SERUNIÓN describe con escaso nivel de detalle los procedimientos que incluye el servicio a prestar. Así, algunos procesos son descritos brevemente (la elaboración de menús sólo merece un párrafo, pág. 7 y la limpieza otro en la pág. 5). Por otro lado, si bien las tareas asociadas a cada figura profesional son descritas correctamente (cocinero y ayudante cocina), en ningún momento se especifica las funciones concretas del supervisor del Servicio, tal como establece el Pliego.

EUREST presenta un proyecto de trabajo en el que detalla en profundidad, amplitud y concreción las diferentes tareas asociadas a cada procedimiento que conforman el servicio a prestar. Sin embargo, se observa cierta indefinición respecto a la descripción de las funciones asociadas a cada figura profesional: el responsable del servicio está bien descrito, pero no se hace referencia a quién ejercería esa función. Por otro lado, la diferenciación de las funciones de cocinero y ayudante de cocina son realizadas de manera excesivamente sintética (pág. 34).

• Adaptación al centro

El proyecto presentado por CAFESTORE se caracteriza por ser genérico, no realizando ningún esfuerzo por adaptarse a las características y necesidades específicas de apoyo de los residentes/usuarios del CADIG “Sta. María de Benquerencia”. Se trata de un proyecto intercambiable con cualquier otro recurso, sin realizar ninguna referencia ni adaptación en los procedimientos y tareas a las necesidades específicas de los usuarios. Al contrario que los otros dos proyectos, no incorpora ningún Plan de Contingencias.

El proyecto presentado por SERUNIÓN se caracteriza por estar escasamente adaptado al centro. Así, es frecuente que se realicen referencias incorrectas (p.ej. pág. 30 referencia al Servicio de la Residencia San José, en pág. 31 referencia a dietética en la tercera edad). No obstante, es de reseñar que hayan establecido (dentro del plan de contingencias), un apunte a cómo podría realizarse un suministro alternativo del servicio en caso de que hubiese que remodelar el suelo de cocina (aspecto éste muy ajustado a la situación real del centro).

El proyecto presentado por EUREST es el más destacado en cuanto a las características y necesidades de apoyo de sus residentes/usuarios. Dicha adaptación se traslada en la incorporación de un taller enfocado a los residentes, un programa específico para usuarios con problemas de deglución o la previsión de coordinación con el logopeda del



centro para introducir programas específicos para usuarios con disfagia. Por otro lado, también se observa la adaptación a las características y necesidades de apoyo de los residentes/usuarios cuando, dentro de la evaluación de la calidad se plantean indicadores específicos para evaluar la satisfacción del usuario/residente con la comida (aspecto éste ausente en los otros dos proyectos presentados). Realizan referencia a un Plan de Contingencias adecuadamente descrito.

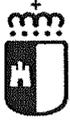
SUBCRITERIO 3 – SISTEMAS O PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. Se valorará el detalle, calidad expositiva e idoneidad del procedimiento propuesto para la evaluación de la calidad de cada uno de los servicios a prestar. Se valorará la pertinencia y congruencia de los indicadores descritos para la evaluación de la eficiencia de los servicios a desarrollar, de acuerdo con lo estipulado en la carta de Servicios del Centro, aprobada en resolución de 13/12/2013, de la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes y publicada en el DOCM, número 250, de 27 de diciembre de 2013.

PUNTUACIÓN: 0 a 4 PUNTOS

Empresa	Detalle e idoneidad procedimiento evaluación de la calidad Máximo: 2	Pertinencia y congruencia Indicadores Máximo: 2	Puntuación obtenida Máximo: 4 Mínimo: 1
CAFESTORE	1	1	2
SERUNIÓN	1	1	2
EUREST COLECTIVIDADES	2	2	4

- **Detalle e idoneidad del procedimiento de evaluación de la calidad**

El proyecto presentado por CAFESTORE dedica un apartado completo del proyecto de trabajo a la calidad. A pesar de la extensión con que se plantea, una primera parte está dedicada a la recogida de planes de carácter general (por ejemplo, Plan de Buenas Prácticas de Higiene, pág. 34) y que son descritos sólo a un nivel de objetivos. Incluyen también la referencia a las certificaciones de calidad que poseen. La evaluación de la calidad del servicio pivota en dos aspectos: el control interno de la prestación del servicio y la evaluación de los resultados. Respecto al primer punto, el control interno de la prestación del servicio no supone en ningún caso un procedimiento de evaluación de la calidad. Respecto al punto de evaluación de resultados, ésta se realiza con



encuestas u otros sistemas (quejas, sugerencias) dirigidas a personal del centro, usuarios, familiares, etc. Si bien dicho sistema, en el caso de la evaluación de la satisfacción de los residentes, no está adaptado.

Por otro lado, incluyen un programa de formación completo, con referencias a horas anuales, y que si bien no destaca por estar adaptado (p.ej. referencias a tercera edad en la pág. 25), es amplio y está diferenciado por figura profesional.

SERUNIÓN también incorpora a las certificaciones de calidad que posee la empresa. La propuesta de trabajo en materia de calidad se centra principalmente en la Carta de Servicios del centro y en la aplicación de encuestas. En lo relativo al plan de formación, éste limita su propuesta a un semestre, no extendiéndose a la totalidad de la duración del contrato. Por otro lado, resulta escasamente adaptado, con referencias a la tercera edad (pág. 31).

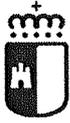
EUREST plantea en primer lugar, las referencias a las certificaciones de calidad con las que cuenta, detallando con posterioridad una serie de controles de calidad que recogen con la denominación de Plan Personalizado de Apoyo. Destaca, dentro de este plan y en contraste con el resto de proyectos, la incorporación de herramientas para conocer la satisfacción del residente. También incluyen un plan de formación, aunque sin referencias ni a contenidos, ni a duración de la formación.

- **Pertinencia y congruencia de los indicadores**

En la propuesta presentada por CAFESTORE no se hace referencia a la Carta de Servicios del CADIG, ni se detalla indicador alguno respecto a las evaluaciones a desarrollar. Así los diferentes procedimientos de evaluación de la calidad a los que se alude en este apartado (buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.) no llevan asociados indicadores concretos y cuantificables, de forma que la satisfacción con el servicio prestado pueda ser medible.

El proyecto presentado por SERUNIÓN sí realiza referencias a la Carta de Servicios del Centro, incorporando los indicadores que dicha carta incluye asociados al Servicio de Restauración. La medición de los indicadores se realiza con un sistema de cuadro de mando basado en un semáforo vertical. Sin embargo, la recogida de información para valorar la satisfacción con el servicio se basa en encuestas dirigidas a los usuarios que no están adaptadas en absoluto (en la pág. 36 se incorpora una encuesta dirigida a los residentes que no estaría adaptadas a las necesidades de los mismos; también en esta página se hace referencia a un Consejo de Residentes que no existe en el centro).

En el proyecto presentado por EUREST se alude a la Carta de Servicios del Centro (habiéndose detectado una errata, pues se hace referencia a otro recurso de características parecidas). No obstante, la evaluación de la calidad resulta escasa por limitarse a encuestas y no incluir cómo va a medirse la satisfacción, es el único proyecto (pág. 38) que incluye la referencia a la satisfacción real del usuario (y adaptadas a las necesidades de apoyo en el ámbito de la comunicación que presentan).



Castilla-La Mancha

Dirección General de Mayores y
Personas con Discapacidad
Consejería de Bienestar Social
Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

PUNTUACIÓN TOTAL (0 a 19 puntos)

Empresa	Puntuación Total obtenida Puntuación Máxima: 19 puntos Puntuación mínima: 7 puntos
CAFESTORE	7
SERUNIÓN	7
EUREST COLECTIVIDADES	19

En Toledo, a 9 de mayo de 2017

Fdo. Agustina Ávila Manjón

Fdo. Esmeralda García Fernández

Fdo. Gema Mª Baonza Santos