



INFORME TÉCNICO

CONCESIÓN DE SERVICIO DE CAFETERÍAS Y EXPLOTACIÓN DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN INTEGRADA DE ALMANSA

EXPEDIENTE: 2022/014419

VALORACIÓN CRITERIOS SUJETOS A EVALUACIÓN PREVIA_MEDIANTE JUICIO DE VALOR. PONDERACIÓN MÁXIMA: 46 PUNTOS. UMBRAL MÍNIMO: 11 PUNTOS.

GRUPO DE VALORACIÓN:

La valoración técnica de las ofertas presentadas se realiza por:

- Ángela Vicente Albiñana (Dietista)

EMPRESAS LICITADORAS:

- EUREST COLECTIVIDADES S.L.

Este informe tiene por objeto analizar las ofertas técnicas recibidas incluidas en el sobre 2, en relación a los criterios de adjudicación basados en juicios de valor recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para este expediente, y que se incluyen a continuación:



CRITERIO 1

PROGRAMA DE EXPLOTACION DEL SERVICIO

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CAFETERÍAS (HASTA 7 PUNTOS):

Se valorará el Programa de Trabajo que cumpliendo con las especificaciones generales técnicas descritas en el PPT incluya al menos, una descripción de los siguientes puntos que serán valorados de forma independiente en el Informe Técnico:

- Relación de medios técnicos y humanos, funciones, responsabilidades, turnos y presencias, diferenciando mañana y tarde, así como festivos y laborables (hasta 1 punto)
- Política de compras y de almacenamiento propuestos (hasta 1 punto)
- Plan de formación (hasta 1 punto)
- Sistema de control de calidad propuesto en la prestación del servicio (hasta 1 punto)
- Protocolo para la implantación del sistema de análisis de puntos críticos de control APPC (hasta 1 punto)
- Planes de limpieza, DDD y gestión de residuos a implantar, según lo especificado en las normas de higiene descritas en el punto 5 del PPT (hasta 1 punto)
- Programa de mantenimiento a implantar (hasta 1 punto)

EL PLAN DE GESTIÓN de las MÁQUINAS EXPENDEDORAS (HASTA 3 PUNTOS)

Los licitadores presentarán un programa de gestión de las máquinas expendedoras que incluirá al menos una descripción detallada de cómo se va a realizar la reposición de las máquinas y la gestión de incidencias:

- Frecuencia y forma de reposición, control de caducidades, vehículos para el transporte de consumibles, supervisiones (hasta 1.5 punto)
- Asistencia técnica, tiempos de respuesta ante incidencia y Atención al cliente. Detallando el sistema propuesto para la gestión de incidencias (hasta 1.5 punto)

Ponderación	Hasta 10 puntos
Umbral mínimo	

CRITERIO 2

VALORACIÓN DEL MENÚ OFERTADO

Cafeterías: Se valoran los menús ofertados según indicaciones del punto 7.3. del PPT.

Se incluirá ficha técnica indicativa de su composición, valor nutricional, gramaje y calidad, distinguiendo entre primeros platos, segundos y postres.

Se valorará la calidad de los platos, la combinación de los mismos, el número de elecciones, la rotación de los mismos y frecuencia de repetición, plato comodín y otras propuestas de cocina para eventos especiales o para hacer más atractiva las opciones de Cafetería. Se valorará aquellas propuestas que cuenten con un menú que favorezca una



dieta completa, variada, sana y equilibrada.	
Ponderación	Hasta 16 puntos
Umbral mínimo	6 puntos

**CRITERIO 3
PRODUCTOS OFERTADOS**

Para Cafeterías y Máquinas Expendedoras.-

Los licitadores deberán aportar descripción detallada de los productos, en relación a su valor nutricional y composición según lo indicado en el punto 7.2, 7.3 y 7.4. del PPT, certificado que los productos ofertados serán de primeras marcas y proveedores con los cuales trabajara el licitador de resultar adjudicatario.

Se valorará la gama de productos ofertados en referencia a su información nutricional y composición; el ofrecer información a los usuarios de las características y composición de los productos que se ofrecen y la propuesta de diseño, colocación de los mismos dentro de las máquinas expendedoras.

Ponderación	Hasta 12 puntos
Umbral mínimo	5 puntos

**CRITERIO 4
PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS**

Los licitadores podrán presentar en sus ofertas técnicas prestaciones complementarias con descripción detallada de las mismas. Estas mejoras técnicas irán enfocadas a dar mayor calidad al servicio.

Mejoras propuestas por la GAI de Almansa:

- Menús anuales, cocteles, catering, desayunos... con cargo a la empresa en relación con eventos, visitas o situaciones especiales, que puedan desarrollarse en el Centro. En caso de ofrecerla se describirá con el mayor detalle posible. **(Hasta 3 puntos)**
- Jornadas gastronómicas, menús especiales... para fomentar y dinamizar la actividad en Cafetería **(Hasta 3 puntos)**
- Mejoras en cuanto al precio del vending para el personal o consumidores asiduos. Partiendo de la base que se ofrece cinco céntimos menos a los mismos. **(Hasta 2 puntos)**

Ponderación	Hasta 8 puntos
Umbral mínimo	NO



CRITERIO 1:

PROGRAMA DE GESTIÓN DE CAFETERÍAS

A) RELACIÓN DE MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, TURNOS Y PRESENCIAS.

La empresa presenta una estructura organizativa que se encarga de la gestión del servicio del hospital de Almansa:

Encargada: persona responsable del servicio. De lunes a viernes está disponible físicamente en la cafetería y además con teléfono móvil para asistir cualquier tipo de emergencia.

Director de operaciones: máximo responsable de la empresa en el sector de sanidad.

Supervisora de zona: visitará el centro y supervisará su funcionamiento.

Responsable de fidelización: lidera reuniones cuatrimestrales con el cliente para ver si se cumplen expectativas.

Departamento de apoyo.

Presentan organigrama de trabajo diferenciado en:

Lunes a viernes:

Horario de 7:00h a 16:00h y 16:00h a 23:00 h.

Cocinera, encargada, ASL y camarera (turno de mañana). ASL o Camarera (en el turno de tarde)

Festivos y fines de semana:

Horario de 7:00 h a 17:00h y de 20:00h a 23:00h.

Ayudante de cocina (realiza todas las funciones, ya que está sola)

Solicitada aclaración a la empresa sobre este punto, contesta lo siguiente:

A fecha de hoy, no se dispone de nadie para cubrir íntegramente el servicio de fines de semana y festivos como veníamos haciendo hasta la publicación de la nueva licitación. Este/a nuevo/a trabajador/a



Gerencia
de Atención Integrada
de Almansa



Es adicional al personal obligatorio a subrogar. Eurest decidió no incluirla en la oferta al tratarse de una contratación temporal que no forma parte de la estructura del centro

Cualquier posición temporal que organizativamente requiera el servicio se gestionará unilateralmente por la adjudicataria.

En conversación de puesta en común de la respuesta queda claro que las necesidades adicionales de trabajadores se harán de forma consensuada con la Dirección de la GAI de Almansa.

Definen funciones de todo el personal excepto de la cocinera.

Uniformidad: disponen de uniformes adaptados según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Zapatos con puntera reforzada y el personal que usa tren de lavado se les proporciona mandiles especiales antihumedad. La empresa les aporta 2 uniformes al año.

Definen medidas de aseo personal.

Además Epis necesarios frente al COVID_19 (gel hidro alcohólico, guantes y mascarillas) cumpliendo con la norma vigente.

Medirest asume la obligación de sustitución en caso de vacaciones reglamentarias o cualquier otro permiso o licencia, bajas por IT o accidente laboral para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

Sistema integrado mediante una única tarjeta contactless para cualquier dispositivo y máquinas vending.

TPV sistema de venta táctil.

Máquinas vending ofertadas

Máquina de café "Spaziale S40 3GR" sistema electrónico de control.

Puntuación: 1 punto.

B) POLÍTICA DE COMPRAS Y ALMACENAMIENTO:

Implantación de un Sistema de Seguridad Alimentaria que garantiza el cumplimiento de los parámetros establecidos: alimentos de categoría extra o primera, control de albarán, control visual y de peso, control de temperaturas. Aportan registro para el control en la recepción de productos y homologación de proveedores.



El sistema de pedidos se realiza mediante la plataforma Logirest por un portal de compras, con proveedores homologados.

Medirest asegura que los alimentos desde su entrada a las instalaciones han estado en óptimas condiciones de conservación y manipulación. Aportan registro para el control en la recepción.

Generalmente el pedido se recibe los martes de 8:00h a 11:00h, dándonos la opción de poder realizar un segundo pedido los viernes.

Detallan el proceso de recepción, almacenamiento y conservación de la materia prima generando registros de con el objetivo de garantizar la trazabilidad y poder actuar ante cualquier alerta sanitaria, lo realiza la encargada empezando por los productos congelados y refrigerados (disponen de congelador y cámara de frio) y después el alimento "seco" para ello se dispone de un almacén.

El responsable se asegura de de la rotación del producto y su almacenaje mediante el sistema FIFO , para evitar caducidades .

Puntuación: 1 punto.

C) PLAN DE FORMACIÓN:

La metodología puede ser online o presencial.

Todos los trabajadores de Medirest han de realizar los cursos obligatorios de:

- Prevención de riesgos laborales
- Manipulación de alimentos.
- Protocolos PRL y buenas prácticas.

Los cursos tienen una vigencia de 4 años.

El resto de la formación que ofrecen dicen que lo adaptan a los horarios y fechas adecuados para el trabajador y así no interfiera en el servicio, sin aportar más datos. No aportan cronograma de cursos ni horas.

Aportan una metodología " trainigonthjob " los equipos aprenden en su entorno real a resolver situaciones que ocurran.

Hablan de construir un proyecto llamado " tú me importas " para su personal.

Puntuación: 0,5 puntos.



D) SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PROPUESTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Ofrecen reuniones multidisciplinarias periódicas en función de las necesidades para realizar un seguimiento de los puntos clave del servicio (eventos, oferta gastronómica y encuestas de satisfacción).

Aportan certificados de calidad de la empresa. ISO 900:2015/ ISO 2200:2018 /ISO 14001:2015/ISO45001:2018

CafeteríasMedirest implantará una serie de actuaciones que repercutirán directamente en la satisfacción de los usuarios adaptando el servicio a las necesidades y demandas actuales, desde una oferta gastronómica atractiva ,primeras marcas de productos ,espacios agradables ,servicio a medida del cliente basado en la excelencia y mejora continua.

Sistema QBR, se realizan 2-3 visitas anuales a cada centro para analizar el estado del servicio para buscar mejoras y cumplimiento de las expectativas.

El sistema de calidad de Medirest incluye el APPCC que elaboraran e implantaran en la cocina (estado de instalaciones que se encuentren disponibles en la cocina en el momento de arranque del servicio y riesgos alimentarios tradicionalmente relacionados y evaluados en el APPCC)

Ofrecen una auditoria anual interna y una externa anual.

Una auditoria semanal por la responsable del centro (donde incluye toma de muestras pero no pone el laboratorio).

Puntuación: 0,8 puntos.

E) PROTOCOLO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ANÁLISIS DE PUNTOS CRÍTICO DE CONTROL APPC

El APPCC de la empresa está certificado bajo las normas correspondientes a ISO22.000:2018 e ISO 9001:2015 acorde a los requisitos descritos en el CODEX y a la norma vigente.

Los recursos humanos disponibles para elaborar y llevar a cabo el APPCC, son Departamento de Calidad, seguridad y medio ambiente además de :

- Personal interno: Supervisor, encargado, jefe de cocina y personal de limpieza.



- Personal externo: Laboratorios de análisis microbiológicos, bromatológicos y auditorias. No indican nombre ni periodicidad

- Entidades de acreditación anual: Bureau Veritas

Detallan y describen varios procesos:

- Fichas técnicas de platos elaborados completas.

- Información que pueda afectar al análisis de peligros.

- Planos de instalaciones.

- Elaboración de diagramas de flujo.

- Análisis de los peligros y determinación de las medidas preventivas (elaborado por un técnico del departamento de seguridad alimentaria) .

- peligros biológicos (bacterias, hongos, parásitos , virus ,insectos,...)

- peligros químicos (sustancias químicas nocivas procedentes de materias primas)

- Identificación de los peligros alimentarios.

— Plan de mantenimiento de instalaciones y equipos

— Plan de eliminación de residuos

— plan de limpieza, plagas y residuos, etc...

Si son adjudicatarios aportaran la documentación de todo lo ofertado.

Puntuación: 0,8 puntos.

F) PLAN DE LIMPIEZA, DDD Y GESTIÓN DE RESIDUOS:

Limpieza:

Detallan convenientemente el Plan de limpieza, que implantará la RESPONSABLE DEL CENTRO.

El departamento de calidad, en colaboración con nuestro Partner de limpieza, ELABORARA el plan de limpieza, que se revisará en el momento de la adjudicación por si fuera necesario adaptarlo a las necesidades del centro.

El personal tendrá las fichas técnicas de los productos utilizados así como material necesario.



Aportan cronograma de limpieza y frecuencia de superficies, campanas, filtros, rejas, suelo mesas, sillas, etc....

Aportan cronograma de controles realizados en el centro y medidas correctivas .Análisis de superficies mensual por un laboratorio externo (no pone nombre) y 3 auditorías integrales anuales (no pone nombre).

DDD:

La empresa encargada con másde 50 años en el sector es WILL-KILL.nº REGISTRO: 019-CM-SR, tiene contrato en vigor. El número de visitas es según contrato . Aclarado con la empresa que, en caso de plaga, harán presencia y actuación de forma inmediata.

Plan de gestión de residuos:

Residuos no peligrosos; se realizará la retirada a las 17:00h. Se darán instrucciones al personal de su manipulación y naturaleza. Ofrecen pegatinas identificadoras para la correcta implantación del plan de gestión de residuos.

La empresa AMIAB RECOGE PERIODICAMENTE los residuos de aceite usado.

Residuos peligrosos: se realizará una correcta segregación y almacenamiento selectivo de envases, de cualquier material que se considere residuo peligroso y serán recogidospor gestor autorizado de peligrosos (que no especifica)

Puntuación: 1 punto.

H) PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A IMPLANTAR:

El mantenimiento preventivo incluye: limpieza, lubricación , ajustes y sustituciónde recambios vulnerables reduciendo así la probabilidad de averiase mayores.

Recursos informáticos para realización del Plan de Mantenimiento.

En la zona de Almansa tienen contrato con la empresa Manuel Juan Quilez, que es actualmente el que presta el servicio .se realizará una revisión /auditoria 2 veces alaño de los equipos."SI FUERAMOS ADJUDICATARIOS Y VIERAMOS LA NECESIDAD CAMBIARIAMOS LA FRECUENCIA DE LAS AUDITORIAS)"

Puntuación: 1 punto



2) PLAN DE GESTION DE LAS MAQUINAS EXPENDEADORAS.-

Detallan actividades de reposición por parte de Delikia (subcontrata de Medirest) y se realizarán de forma diaria en horario de mañana, con cobertura en fines de semana y festivos.

Trasporte adecuado para la realización del servicio.

Cuentan con la aplicación GRUTA que permite tener un control de los productos en máquina y el momento que han sido objeto de reposición.

Características del servicio:

- Control de caducidades
- Seguridad alimentaria, control completo que garantiza que no se rompa la cadena del frio
- Retirada de productos fresco un día antes de su fecha de caducidad.
- Limpieza de las máquinas
- Sistema de telemetría (alerta de bajada de temperatura o alerta de algún producto en malas condiciones), permite la retirada.

Cuenta con medios técnicos para prestar el servicio (aportan cronograma y medios suficientes)

Incidencias; Delikia tiene implantado un SISTEMA INTEGRAL DE GESTION ,a través del programa de gestión VEGA y permite:

- Implantar trazabilidad de productos y procesos
- Personal de ruta y equipo técnico que ayuda a responder incidencias técnicas y mantenimiento de las máquinas.

Atención al cliente, teléfono gratuito, APP ADELIKIA, FACEBOOK, INSTAGRAM. Las devoluciones directamente en la APP, con una novedad que es el justificante donde detalla la información del producto.

Se comprometen a resolver incidencias que requieran la actuación del personal técnico en un plazo inferior a 4 horas.

Si hubiera que remplazar la máquina, garantizan la sustitución por otra de iguales características en un plazo de 2 días hábiles

Puntuación: 3 puntos.



CRITERIO 2

VALORACION DEL MENÚ OFERTADO:

Utilizan la herramienta Menu Planning para la planificación de menús y fichas técnicas de las recetas, les permite declarar alérgenos, trazabilidad y seguridad alimentaria.

Adaptan las dietas posibles a patologías (no especifica)

Los menús ofertados se emplatan atendiendo a los gramajes estipulados en el Hospital teniendo en cuenta la imagen y presentación de la elaboración. El servicio dará soporte en la línea para servir lo que quieran (primero, segundo, postre y bebida) así como al final de la línea para cobrar .

El primer plato: hortalizas crudas o cocidas o también combinado con arroz /pasta/patatas o legumbres. (3 opciones)

El segundo plato: pescado blanco o azul / carnes magras o huevo 3 veces semana.(3 opciones)

Guarnición: hortalizas o verduras

El menú de las cenas es igual excepto el 1º plato que son cremas, sopas o verduras.

Postres: se garantizará fruta fresca de temporada y variada y la existencia de lácteos como yogur o queso fresco. También postres caseros.

En el menú ofertado cumple con lo dicho en el párrafo anterior.

La bebida incluida la consideramos obligatoria, dado que figura en PPT

La rotación es de dos semanas en función de las dos estaciones del año.

En las fichas técnicas que aportan aparece aceite de semillas para cocinar (girasol, soja, sésamo,...), excepto en tomate asado, ensalada campera y de garbanzos. Sin embargo la ensalada de arroz no lleva ni de oliva ni de semillas.

Solicitada aclaración sobre la utilización de aceite de semillas responden lo siguiente:

La preparación de los alimentos se elaborará con aceite de semillas, salvo en el proceso de hervido y aliño en ensaladas que siempre se utilizará el aceite de oliva. Entendemos que el uso del aceite de oliva siempre atiende a una recomendación.

Además no indica el peso bruto por ración y tampoco nombra la cantidad de sal para cocinar excepto en dos recetas.



EL plato BACALAO ENCEBOLLADO NO PARECE EN EL MENÚ

Deberían eliminar plato " butifarra " de segundo. Hablado con la empresa y acepta.

En el segundo menú del viernes en la cena hay de segundo plato " manzana asada" y el jueves en la comida no hay pescado opcional.

Menús especiales para festividades (Navidad) .

Puntuación: 10 puntos.

CRITERIO 3: PRODUCTOS OFERTADOS

El departamento de compras de Medirest es el responsable de:

- Homologación y clasificación de proveedores y subcontratas.
- Emisión de lista de proveedores homologados y su mantenimiento
- Evaluación inicial y continuada de sus proveedores

Los proveedores serán evaluados de forma continua cada 6 meses por la Dirección de Compras de la empresa. El transporte de los alimentos se hará de acuerdo con la legislación vigente en cada producto y de forma periódica Medirest realizará a través de un laboratorio de alimentos homologados análisis microbiológicos de productos recibidos. (Plan de calidad y Seguridad Alimentaria).

Aportan listado de proveedores homologados Nacionales.

Aportan listado de productos para cafetería. Solamente habla de la categoría EXTRA O DE PRIMERA en naranja, lentejas y garbanzos. El resto de alimentos describen con detalle el producto.

Solicitada aclaración sobre la utilización de categoría extra o primera, la empresa responde:

En las fichas técnicas de productos no aparece esta información, pero los productos que trabaja Eurest Colectividades y todas las empresas que conforman el Grupo de CompassGroup Holding Spain, siempre trabajan con primeras marcas y bajo los estándares más exigentes de calidad dentro de las categorías extra o primera.

Ofrecen la opción de preparar platos combinados y espacio saludable para los usuarios.



PRODUCTOS Y MARCAS EN MAQUINAS EXPENDEADORAS:

Snack salados y dulces, frutas, yogures y bebidas, todos cumplen con la exigencia de no tener grasas trans.

Se incluyen productos bio, veganos, sin gluten, sin lactosa, bajos en grasas saturadas / sal y azúcar . La empresa lo llama Delikia Green.

Solicitada aclaración sobre esta cuestión, la empresa responde lo siguiente:

Las máquinas de vending de Delikia, tienen una gama de productos denominada "green" y están incluidos todos aquellos que atienden al cumplimiento de la política NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad). Es una estrategia de salud que, siguiendo la línea de las políticas marcadas por los organismos sanitarios internacionales (Organización Mundial de la Salud, Unión Europea...), tiene como meta invertir la tendencia de la prevalencia de la obesidad.

Comentado en detalle este punto aclaran verbalmente que habrá segmentos específicos en las máquinas que incluirán estos productos.

Ofrecen a través de un código QR carta de alérgenos.

En la etiqueta del producto indica: caducidad, peso, ingredientes.

Fichas técnicas que aportan:

- Bebidas calientes (café y derivados)
- Aguas
- Refrescos, bebidas isotónicas (se ha de eliminar MONSTER), zumos.
- Bollería, chocolatinas y snack .
- Chicles, frutos secos naturales
- Fruta envasada
- Lácteos
- Aquí sí que incluyen ensaladas, gazpacho andaluz, tortitas de arroz, sándwiches, bocadillos...

Puntuación: 10 puntos.



CRITERIO 4. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS:

Medirest ofrece Jornadas gastronómicas mensuales orientada a ingredientes o días mundiales relacionados con la salud. Todas las jornadas serán promocionadas con comunicaciones en soporte físico y digital

Ofrecen Smart Men que consiste en disminuir la cantidad de proteínas de origen animal (impacto medio ambiental).

No hablan de mejoras del precio del vending ni menús anuales con cargo a la empresa a favor de la GAI.

Puntuación: 3 puntos.

RESUMEN PUNTUACION			
CRITERIO	PONDERACION (PUNT.HASTA)	UMBRAL MINIMO	PUNTUACION ASIGNADA
1A. PROGRAMA GESTION DE CAFETERIAS	7	----	6,1
2A. PLAN GESTION MAQUINAS EXPENDEADORAS	3	----	3
2. VALORACION DE MENU OFERTADO	16	6	10
3. PRODUCTOS OFERTADOS	12	5	10
4. PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS	8	----	3
Total	46	11	32,1

FDO. Ángela Vicente Albiñana

DIETISTA