

INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DE LAS OFERTAS ADMITIDAS A LICITACIÓN EN EL CONTRATO DE CONCESIÓN DE SERVICIOS RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CAFETERÍA, RESTAURANTE Y SUMINISTRO DE COMIDAS EN LAS CORTES DE ARAGÓN. (Expte. 63/2024)

El presente informe tiene por objeto la valoración de los criterios cuantificables mediante juicio de valor de las ofertas admitidas a licitación en el contrato de concesión de servicios relativo a la prestación del servicio de cafetería, restaurante y suministro de comidas en las Cortes de Aragón. (Expte. 63/2024), que de acuerdo con lo previsto en el artículo 146.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), deberá realizarse con carácter previo a la valoración de los criterios cuantificables/evaluables mediante la aplicación de fórmulas.

Con carácter previo a la realización de la correspondiente valoración y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.2 de la Ley 11/2023, de 30 de marzo, de uso estratégico de la contratación pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, se realiza por quien suscribe el presente informe manifestación expresa de ausencia de conflicto de intereses que pueda comprometer la imparcialidad e independencia del procedimiento.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

De acuerdo con lo establecido en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la citada contratación, los criterios de adjudicación cuantificables mediante juicio de valor, no evaluables mediante fórmulas que se tendrán en consideración, son:

1.- Criterio: PROPUESTAS DE DESAYUNOS, MENUS Y SERVICIOS DE CATERING. ANÁLISIS DE LA CALIDAD.	
<p><u>Documentación:</u> Se presentará una propuesta tipo para cada uno de los siguientes grupos: desayunos, menús, menús de respeto y servicios de catering.</p> <p>En las propuestas presentadas se incluirán: ingredientes, calorías, valor nutricional, gramaje, productos sin gluten, sin lactosa, alérgenos...</p> <p>Asimismo, se presentará una propuesta menús quincenal en la que se valorará la calidad, variedad y rotación de los productos ofrecidos</p> <p>Las propuestas se valorarán atendiendo a criterios de calidad, y especialmente los establecidos en los apartados 3.5 y 4.2 del PPT.</p>	Hasta 12 puntos
2.- Criterio: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	
<p><u>Documentación:</u> Se valorará el procedimiento de gestión del servicio ofertado, su adecuación a las necesidades y funcionamiento de las Cortes de Aragón, su capacidad de adaptación, así como la capacidad e integración de dicho procedimiento en los sistemas de trabajo.</p>	Hasta 4 puntos
3.- Criterio: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.	
<p><u>Documentación:</u> Se valorarán las propuestas formuladas para implantar sistemas de evaluación, preferentemente digital, que mida la satisfacción de los usuarios del servicio relativas a la calidad de los productos ofrecidos y de la atención recibida, en los términos establecidos en el apartado 3.7 del PPT</p>	Hasta 4 puntos
Total	Hasta 20 puntos

El pliego añade que la documentación explicativa de la propuesta se realizará en un documento descriptivo de una extensión máxima de 20 páginas de tamaño DIN A4, fuente de letra Verdana, estilo normal, tamaño 11 e interlineado 1,5, con presentación en formato PDF.

Asimismo, se determina que las proposiciones que no alcancen un mínimo de 10 puntos serán excluidas.

Por último, se reproducen los apartados 3.5 y 4.2 del PPT, que son la base de la valoración del CRITERIO 1:

3.5. Calidad y composición de los productos.

Las Cortes de Aragón vigilarán la adecuada calidad de los productos y su adecuación a las exigencias nutricionales.

En términos generales los productos y sus elaborados que se sirvan en la cafetería-comedor y máquinas de vending, deberán responder a los criterios de calidad que se describen en el presente apartado:

Se deberán ofrecer una alimentación cardio-saludable y se respetarán las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud. En general, las comidas deberán ser bajas en sal y grasas. No se permitirá el uso de glutamato monosódico ni saborizantes y espesantes similares y menor uso de conservantes. Para el cocinado se primarán las formas hervidas, asadas, plancha, salteado y vapor frente a las frituras y rebozados.

El aceite para cocinados será de oliva virgen extra o aceite de oliva virgen o girasol. En ensaladas y platos crudos se utilizará siempre aceite de oliva. En los aliños el aceite de oliva virgen extra o aceite de oliva virgen, se servirá en monodosis.

El uso de las especias en la condimentación de los alimentos se realizará de forma moderada.

En la medida de lo posible se emplearán alimentos frescos, productos de temporada, ecológicos, de proximidad y de calidad diferenciada.

El agua a servir en la cafetería-comedor podrá ser agua mineral natural de mineralización débil o bien, agua filtrada a través de sistemas de osmosis inversa. En todos los servicios, se servirán sin coste alguno todas las jarras de agua que sean requeridas por los usuarios.

No podrán figurar en los menús pescados como panga, tilapia, fogonero, y perca del Nilo.

Con el fin de prevenir el Anisakis, en la elaboración y cocinado de los pescados, deberán observarse rigurosamente las siguientes especificaciones:

- La cocción del mismo se garantizará que en la parte más interna de la pieza se llegue a los 60°C.



- Congelación del pescado crudo durante 48 horas a una temperatura mínima de -18°C.
- Una adecuada manipulación durante todo el proceso de elaboración.

Los menús aportarán información nutricional de los alimentos y sus aportes calóricos, en concreto:

Lípidos o grasas

Hidratos de carbono o glúcidos

Proteínas

En todo caso se aportará la información gráfica y escrita en los menús que se faciliten al público en relación con alérgenos e intolerancias alimentarias.

Con el fin de apostar por la gestión sostenible en la cafetería-comedor e incentivar el consumo responsable, se utilizarán preferentemente suministros libres de plástico, evitando el menaje de plástico de un solo uso (vasos, platos, cubiertos etc.), se sustituirán las botellas de plástico por botellas o jarras de vidrio, se evitará la compra de alimentos presentados en envases de plástico, dando prioridad cuando sea posible a la compra de productos a granel o bien optar por formatos grandes. Las bolsas serán de papel-cartón. En todo caso, la gestión sostenible deberá ajustarse a lo que disponga la normativa en cada momento.

Para la elaboración de los menús se atenderá a la mayor variedad de grupos de alimentos para asegurar una dieta saludable siguiendo los criterios de la OMS (<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs394/es/>), así como un diseño equilibrado en cuanto a número de raciones de cada grupo de alimentos, siguiendo las recomendaciones de la siguiente tabla, primando las raciones de verduras y frutas, legumbres, pescados, carnes magras y huevos frente a otros grupos de alimentos.

GRUPO DE ALIMENTOS	RACIONES RECOMENDADAS
Patatas, arroz, pan, pan integral y pasta	4-6 raciones diarias Primará el consumo de formatos integrales
Verduras y hortalizas	>2 raciones diarias
Pescados	3 - 4 veces a la semana
Carnes magras, aves y huevos	3- 4 veces a la semana alternando su consumo
Legumbres	2- 4 raciones a la semana

Frutos secos	3-7 raciones a la semana
Embutidos y carnes grasas	Ocasional y moderado
Mantequillas, margarina, dulces y bollería	Ocasional y moderado

Fuente:http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm

Los productos servidos en las máquinas de venta automática serán de marcas reconocidas y en la medida de lo posible de primeras calidades.

Tanto los criterios de calidad incorporados en este apartado como en el resto del presente pliego, deberán incorporarse en las propuestas relativas a la calidad de desayunos, menús y servicios de catering que se formulen en el Anexo X del PCAP “CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR” (SOBRE B)

4.2. Artículos de consumo

En relación con los artículos de consumo, las empresas deberán como mínimo ofertar los siguientes artículos:

a. Menú del día (lunes a viernes):

Se ofertará un menú del día cuya composición mínima será de tres primeros platos, tres segundos platos y tres postres o café (al menos uno de ellos fruta del tiempo), a elegir uno de cada, pan, bebida (vino cosecha/cerveza/agua y gaseosa). Una de las opciones de menú deberá ser obligatoriamente vegetariana. Será preciso presentar una variante de 5 días (lunes a viernes) para los menús del día, que no podrá repetirse los siguientes 5 días a fin de evitar monotonías. Para favorecer una alimentación y un estilo de vida cardiosaludable, se ofrecerá un menú diario orientado a controlar el consumo de sal y grasas. Los menús ofrecidos se corresponderán a una dieta sana y equilibrada.

- Los primeros platos consistirán en caldos, sopas, consomés, purés, cremas, hortalizas, legumbres, verduras, patatas, arroces, pastas, huevos, etc.
- Los segundos platos se elaborarán a base de carne, pescado, caza, pollo, huevo, frituras, etc. acompañados de guarnición.
- Los postres consistirán en fruta en piezas o preparada, productos lácteos o repostería preferiblemente no industrial.

b. Medio menú (lunes a viernes):

El medio menú consistirá en un plato y un postre a elegir de entre los platos del menú del día y los postres/café, e incluirá pan y bebida (vino cosecha/cerveza/agua y gaseosa).

c. Desayuno dulce (lunes a viernes):

Incluirá cafés o infusiones, bollería variada o tostada dulce (mantequilla y mermelada).

d. Desayuno salado (lunes a viernes):

Incluirá cafés o infusiones, bocadillo mini variado o tostada salada (tomate y aceite de oliva).

e. Artículos de cafetería (lunes a viernes):

Los licitadores deberán ofertar todos los artículos de cafetería incluidos en el Anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, conforme al modelo de la oferta económica, Anexo VII.

f. Menús comedor de respeto:

El servicio del comedor de respeto se caracterizará por el nivel de atención requerido y por la mayor calidad de las elaboraciones, alimentos y bebidas que allí se ofrezcan con motivo de reuniones y actos de carácter representativo y protocolario.

El licitador deberá ofertar dos tipos de menús, menú tipo 1 y menú tipo 2. La comida y bebida de dichos menús deberá tener una calidad proporcional al precio ofertado que no podrá superar los precios máximos establecidos en el Anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el presente contrato.

g. Servicio de catering para actos institucionales y/o protocolarios:

Los servicios de catering cubrirán los actos institucionales y/o protocolarios de las Cortes de Aragón, e incluirán servicios de pausa-café (coffee-break) y cóctel. El licitador deberá ofertar en este apartado una propuesta de servicio pausa café (coffee-break) y dos tipos de menú de cóctel: cóctel tipo 1 o básico y cóctel tipo 2 o superior. La comida y bebida deberá tener una calidad proporcional al precio ofertado que no podrá superar los precios máximos establecidos en el Anexo VIII del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el presente contrato.



Una vez llevado a cabo el examen detallado de la documentación incluida en el sobre B de las ofertas presentadas por las empresas admitidas a licitación con arreglo a lo señalado, respecto al contenido de las ofertas, se informa lo siguiente:

1. **BIMARJUS, S.L**

Antes de llevar a cabo el análisis de la documentación aportada por BIMARJUS, S.L. y dado que esta empresa adjunta el Anexo XIX del PCAP que rige el contrato, correspondiente al modelo de designación como confidencial de informaciones facilitadas por la empresa, declarando como confidencial el ANEXO I, que contiene propuestas de platos de la empresa y su modelo de presentación de su valor nutricional y de presencia de alérgenos, conviene aclarar el carácter de la confidencialidad declarada.

En este sentido, el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, en su Resolución nº 58/2018 señala que el carácter confidencial no puede reputarse de cualquier documentación que así sea considerada por el licitador, sino que, en primer lugar, debe ser verdaderamente confidencial, en el sentido de venir referida a secretos técnicos o comerciales. En relación con la definición de secreto técnico o comercial, en la resolución nº 196/2016, se estableció que se consideran secretos técnicos o comerciales el “conjunto de conocimientos que no son de dominio público y que resultan necesarios para la fabricación o comercialización de productos, la prestación de servicios, y la organización administrativa o financiera de una unidad o dependencia empresarial, y que por ello procura a quien dispone de ellos de una ventaja competitiva en el mercado que se esfuerza en conservar en secreto, evitando su divulgación”. Se señala también en la misma Resolución, que para que la documentación sea verdaderamente confidencial, es necesario que se trate de documentación que “a) que comporte una ventaja competitiva para la empresa, b) que se trate de una información verdaderamente reservada, es decir, desconocida por terceros, c) que represente un valor estratégico para la empresa y pueda afectar a su competencia en el mercado.”

Finalmente, se indica que el carácter confidencial no puede ser declarado de forma genérica sobre la totalidad de la documentación, ni ser aceptada dicha



declaración de forma acrítica por parte del órgano de contratación, sino que tiene éste la competencia para analizar la documentación específicamente señalada por el licitador como confidencial y, a la vista de sus justificaciones y argumentos, determinar si, efectivamente, concurren los requisitos y criterios señalados para poder otorgarle tal carácter, sacrificando así el principio de transparencia que ha de inspirar con carácter general la actuación de los poderes públicos particularmente en el procedimiento de contratación. En el mismo sentido, Informe 15/2012, de 19 de septiembre, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Teniendo en cuenta los argumentos aquí señalados y al objeto de dar cumplimiento a los principios de publicidad, transparencia e información a los licitadores consagrados en la LCSP y así motivar suficientemente el presente informe y con ello, una posible posterior adjudicación, se considera que la empresa BIMARJUS, S.L., incorpora el Anexo XIX del PCAP en su documentación, relativo al modelo de designación de documentación como confidencial establecido en los PCAP que rigen el contrato y que debe presentarse en caso de aportar documentos declarados como confidenciales, pero no se indican con precisión las razones que permitirían limitar el ejercicio de un derecho, en este caso, el de acceso a la información del resto de licitadores. En este sentido, son los propios pliegos los que exigen que en las propuestas presentadas se incluya un modelo tipo de cada menú/ desayuno y que se haga referencia a valores nutricionales o información relativa a alérgenos.

Tras una breve presentación de la empresa, se analiza el contenido de la oferta presentada siguiendo los criterios de PCAP:

CRITERIO 1: PROPUESTAS DE DESAYUNOS, MENUS Y SERVICIOS DE CATERING. ANÁLISIS DE LA CALIDAD (Hasta 12 puntos).

Realizan oferta de tipo de cocina casera utilizando ingredientes de proximidad y con atención a la calidad de la materia prima.

Señalan expresamente que se limita al máximo el uso de producto precocinado y la cantidad de las raciones se ajusta a una alimentación saludable, con especial atención a la preparación y presentación y que el departamento de calidad cuenta con personal con titulación en dietética y nutrición.



El tipo de cocina se basa en la dieta mediterránea, con menús saludables y equilibrados que se adaptan a la época del año, a las recomendaciones del equipo de cocina y a las características gastronómicas de la zona.

Especifican la utilización de aceite de girasol o de aceite de oliva virgen extra dependiendo de la elaboración (en el caso de las ensaladas aceite de oliva virgen extra D.O. Bajo Aragón).

La composición del menú es a elegir entre tres primeros platos y tres segundos, siendo una de las opciones menú vegetariano, tres postres o café (al menos uno fruta del tiempo) pan y bebida (incluye vino cosecha, cerveza, agua y gaseosa). Se tendrán en cuenta también menús especiales y alternativos por diferentes motivos (alergias o intolerancias, con evitación de contaminación cruzada con alérgenos). No incluye especificación de medio menú.

Añaden en Anexo I una propuesta de rueda de menús del día de tres semanas, una propuesta de cóctel básico y superior, así como dos ejemplos de propuesta de menú de comedor de respeto y propuestas de desayunos que incluyen la versión dulce y la salada, así como una propuesta de coffee break.

Se reproducen las mismas tablas propuestas conteniendo referencia a alérgenos y especificando el valor nutricional de la rueda de menús propuesta. Asimismo, aporta fichas técnicas de productos a modo de ejemplo.

PUNTUACIÓN: La propuesta formulada es clara y completa en líneas generales (no incorpora referencia al medio menú). Cumple con lo exigido en los pliegos, y especialmente los estándares de calidad, valores nutricionales, alérgenos y variedad de productos requeridos. La puntuación asignada en este apartado es de 10 puntos.

CRITERIO 2: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (Hasta 4 puntos)

En cuanto a la organización del trabajo se hace referencia al equipo de trabajo que ponen a disposición desde su estructura de servicios centrales para el funcionamiento del servicio, incluyendo un responsable del contrato, un supervisor de centros, un responsable del área de dietética y nutrición, un responsable comercial y un chef executive.



Plantean el compromiso de proporcionar todos los recursos humanos necesarios para la óptima prestación del servicio: cuentan con una bolsa de trabajo de extras para cubrir imprevistos del día a día y los diferentes eventos que pudieran ser encargados, garantizando un tiempo de reacción muy pequeño ante una incidencia; asimismo se comprometen a la sustitución inmediata de personal en caso de cualquier contingencia que afecte a la plantilla.

Plantean la disponibilidad de servicios de catering, de material de alquiler que sea preciso para la realización de eventos de gran capacidad, así como la disponibilidad de camiones y furgonetas.

En cuanto a la formación del personal se propone impartir cursos en materia de manipulación de alimentos y de intolerancias y alergias alimentarias.

PUNTUACIÓN: Se propone un equipo de trabajo adecuado para garantizar el desarrollo habitual del trabajo, así como la capacidad de adecuación de dicho equipo a las necesidades específicas y funcionamiento propio de las Cortes de Aragón (cáterings, eventos, jornadas...). Se prevé la sustitución del personal ante cualquier contingencia. La puntuación que se otorga a este apartado es de 3,50 puntos.

CRITERIO 3: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD. (Hasta 4 puntos)

La empresa propone reuniones entre el responsable del contrato de las Cortes, el responsable de la empresa contratista (seguimiento, sugerencias, propuestas) y personal de apoyo (dietistas, cocina...), para el seguimiento mejora continua del servicio.

En cuanto a la evaluación de la calidad proponen un sistema de encuestas digital que evalúe los puntos fundamentales de la prestación del servicio y que recoja la opinión de los usuarios (por ejemplo en atención recibida, tiempo de espera, limpieza, calidad en la materia prima, elaboración de los platos, etcétera) con el objetivo de conocer la satisfacción del servicio.

La encuesta se realizará mediante un código QR a disposición de los clientes que redirigirá a una página web específica para ello. En Anexo incorporan un modelo de encuesta, que recogerá los aspectos a valorar (personal, servicio,



menú, satisfacción...), señalando que los resultados obtenidos se analizarán quincenalmente y se trasladarán a un informe de satisfacción que se tratará con el responsable del centro. A partir de los resultados se elaborarán planes de mejora del servicio.

También la empresa pone a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones que se entregarán mensualmente a las Cortes de Aragón.

PUNTUACIÓN: Se valora positivamente la voluntad de información continua y seguimiento del contrato a través de reuniones con las Cortes incorporando a personal de distintos equipos (calidad, dietética, cocina...). La evaluación de la calidad se realizará a través de un sistema de encuestas digital mediante código QR a disposición del cliente. Se incorpora el modelo de encuesta, los aspectos a valorar, periodicidad y análisis de resultados de los resultados. La empresa pone a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones. La puntuación que se otorga a este apartado es de 3,50 puntos.

El total obtenido por la empresa BIMARJUS, S.L. es el siguiente:

1. Propuestas desayunos, menús, catering	2. Organización del trabajo	3. Evaluación calidad	TOTAL
10	3,50	3,50	17,00

2. **SERUNION, S.A.**

Criterio 1: PROPUESTAS DE DESAYUNOS, MENUS Y SERVICIOS DE CATERING. ANÁLISIS DE LA CALIDAD (Hasta 12 puntos).

En desayunos, añaden al desayuno dulce y salado exigido en los pliegos opciones como tortillas hechas al momento, zumos, fruta y algunos elementos adicionales como los que denominan “super bowls”, o ensaladas. Añaden la posibilidad de opciones de take away.



En el ámbito del menú del día establece opciones que cumplen lo exigido en los pliegos: tres primeros y tres segundos y tres postres. Plantean una oferta de medio menú que permite escoger un segundo de las tres opciones y un postre. Asimismo, incluye una opción vegetariana diaria. En cuanto al comedor de respeto establece una propuesta de menú que también incluye tres primeros y tres segundos a escoger con opción vegetariana diaria, planteando dos ejemplos.

Incluye pan y agua, pero no refiere ninguna bebida adicional (de acuerdo con el PPT: vino, cerveza, gaseosa) como incluida en el menú.

Incluye como Anexo un ejemplo de rotación de menús, añadiendo opción saludable y opción saludable “grill”.

No se incluye oferta en relación con el servicio para actos institucionales o protocolarios (4.2.g) PPT) a pesar de aparecer relacionado en el índice del documento. En consecuencia, no se incorporan propuesta de menús de cóctel ni de coffee break.

El análisis nutricional y la información relativa a alérgenos no aparece directamente en la oferta sino en un enlace informático a las fichas técnicas de los platos señalados como ejemplo en la misma. Dicha información excede del límite de páginas establecidas para valorar el documento descriptivo.

Añaden propuesta de máquinas de vending, con referencia a los productos que pueden contener y que incluyen opciones saludables y de comida fresca, opciones veganas y de comercio justo y eco. Se plantea realizar una propuesta personalizada ajustada a las necesidades de las Cortes en su momento.

Hacen referencia específica a la calidad de las materias primas (origen nacional, pesca y acuicultura sostenible, bienestar animal, 100% libre de materiales desechables de plástico, o alimentos ecológicos avalado con certificados de calidad). Incluyen listado de proveedores en la Comunidad Autónoma de Aragón, así como un anexo de calidades de las materias primas al que, no obstante, se accede mediante un enlace informático, por lo que el contenido de ese análisis de calidades estaría fuera del límite de páginas previsto para la oferta.

En relación con la calidad de los productos se ofrecen ejemplos de marcas comerciales reconocidas.



En materia medioambiental, refieren su apuesta por la reducción de envases, especialmente plásticos, el uso de materiales compostables y biodegradables, o la lucha contra el desperdicio alimentario, si bien dichas obligaciones se recogen en los PPT del contrato.

PUNTUACIÓN: La propuesta formulada es gráfica y visual. No es completa en su totalidad ya que no incluye oferta en relación con el servicio para actos institucionales o protocolarios y por ello no se incorporan propuesta de menús de cóctel ni de coffee break. Así mismo en los menús no se recoge otra bebida que el agua. No obstante, desarrolla la propuesta de máquinas de vending. Cumple con las exigencias de calidad, nutrición y variedad de productos requeridas. La puntuación que se otorga a este apartado es de 9 puntos.

CRITERIO 2: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (Hasta 4 puntos)

En cuanto a la organización del servicio hacen referencia a la gestión informatizada del servicio (sistema Serunet), que incluye el seguimiento de la trazabilidad de los productos en el proceso de elaboración de los menús y el control en tiempo real del servicio.

Proponen formación individualizada para el personal sin concretar las materias objeto de dicha formación, ya que su contenido se ofrece a través de enlace externo a una dirección de internet por lo que el contenido de ese análisis de actividades formativas estaría fuera del límite de páginas previsto para la oferta.

Incluyen un cronograma de cara al eventual inicio del servicio, que incluye las actuaciones de una “fase transitoria”, una “fase de puesta en marcha” y una “fase operacional” de seguimiento de la implantación del contrato. Asimismo se comprometen a la realización de auditorías previas al inicio del servicio, de garantía de sus estándares de calidad, de cumplimiento de obligaciones de salud y seguridad, de instalaciones y equipos de personal o gastronómicas.

Fundamentan la organización del trabajo en una comunicación constante y reuniones periódicas.



Señalan que en Zaragoza disponen de personal de apoyo en la fase de puesta en marcha, una cocina central y camiones frigoríficos para garantizar la logística adecuada, la calidad y la salubridad de los productos.

PUNTUACIÓN: Presentan la gestión del contrato a través de un sistema bien estructurado y definido diseñado en fases desde el inicio hasta la puesta en marcha del servicio. Prevén la realización de análisis, planes, procesos, informes, pero se echa de menos mayor concreción en cuanto a la capacidad de adaptación del servicio a las necesidades propias de las Cortes de Aragón, la atención a necesidades de personal o sustitución de éste ante posibles eventualidades. La puntuación que se otorga a este apartado es de 3 puntos.

CRITERIO 3: IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD. (Hasta 4 puntos)

En el ámbito del seguimiento de la calidad señala que disponen de protocolos de comunicación para conocer la satisfacción del servicio de los clientes a través de buzones de sugerencias electrónicos y encuestas de satisfacción electrónica que se harán constar en la memoria anual del servicio. Cuentan también con hojas de reclamaciones.

Ofrecen igualmente la posibilidad de comunicación con la empresa para el seguimiento del servicio a través de reuniones, supervisión continua o elaboración de memorias.

PUNTUACIÓN: La evaluación de la calidad se realizará a través de un sistema de encuestas digital, pero no se explica el procedimiento, el modelo de encuesta o el tratamiento de resultados. La empresa pone a disposición de los usuarios hojas de reclamaciones, así como un buzón electrónico de sugerencias y ofrece reuniones y comunicación constante con las Cortes de Aragón. La puntuación que se otorga a este apartado es de 3 puntos.

El total obtenido por la empresa SERUNION, S.A. es el siguiente:

1. Propuestas desayunos, menús, catering	2. Organización del trabajo	3. Evaluación calidad	TOTAL
9	3	3	15

RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN OBTENIDA.

EMPRESA	1. Propuestas desayunos, menús, catering	2. Organización del trabajo	3. Evaluación calidad	TOTAL
BIMARJUS, S.L.	10	3,50	3,50	17,00
SERUNION, S.A.	9	3	3	15,00

Efectuada la valoración requerida, se emite el presente informe.

Zaragoza, a fecha de firma electrónica
 Concepción Peralta Santolaria
 Jefa del Servicio de Gobierno Interior

