Expediente N.º LICT/99/159/2025/0155

ANEXO V – INSTRUCCIONES CRITERIOS NO CUANTIFICABLES MEDIANTE LA MERA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

FORMATO DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos de respuesta asociados a los criterios no cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas tendrán el siguiente formato:

- Idioma español, tamaño de página A4, interlineado sencillo y letra Arial tamaño 11.

- El número máximo de páginas permitidas para cada documento se ajustará a lo indicado para cada uno de ellos. El índice de cada documento y las portadas no computarán en cuanto al número máximo de páginas permitidas. Las páginas que excedan del número máximo indicado no se tendrán en cuenta de cara a la valoración del criterio.

- No estará permitida la entrega de anexo distintos a los expresamente solicitados; en caso de entregarse, no se tendrán en cuenta de cara a la valoración.

3. PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO (Máximo 13 páginas, excluyendo anexos)

Se otorgará un **máximo de 18 puntos** al licitador que presente la mejor propuesta, y al resto de licitadores se les asignará la puntuación de forma proporcional. Las cuestiones que se deben incluir en el Plan de Calidad del Servicio son:

A.- Sistema de control en la recepción y trazabilidad de los productos: 3 puntos. El licitador deberá incluir una breve presentación del sistema informático que posea para controlar la recepción y la trazabilidad de los productos. Dentro de este resumen, se deberá incluir si el sistema permite obtener los informes requeridos de manera automática.

Se valorará positivamente el uso de herramientas informáticas avanzadas, capaces de registrar entradas, proveedores, fechas, lotes, etc., pudiéndose generar informes de forma automática y exportable. Asimismo, también se valorará que se explique con claridad cómo se realiza la trazabilidad desde la recepción hasta el uso final, incluyendo controles o alertas.

B.- Sistema de control de inventario y fechas de caducidad de los productos: 2 puntos. El licitador deberá presentar un breve resumen del sistema de control de inventario y fechas de caducidad de los productos. Dentro de este resumen, se deberá incluir si el sistema permite obtener los informes requeridos de manera automática.

Se valorará positivamente que el sistema permita conocer de forma actualizada las existencias, entradas, salidas y ubicación de cada producto, con registros fiables y automatizados. Se valorará positivamente que el sistema pueda generar alertas automáticas de proximidad de caducidad.

C.- Plan de inversiones y mejoras propuestas: 3 puntos. El licitador deberá presentar un Plan detallado de inversiones y mejoras propuestas.

Obtendrá mayor puntuación la propuesta que presente un plan estructurado, cuantificado y con un cronograma claro de ejecución, teniéndose en cuenta la coherencia de todo el planteamiento. Se valorarán también las mejoras que estén alineadas con la calidad del servicio y que supongan mejoras sustanciales.

D.- Plan de limpieza de sala y utensilios: 3 puntos. Se deberá incluir una breve presentación del plan en el que se detalle la lista de tareas de limpieza y desinfección de los productos y equipos necesarios además de la frecuencia de limpieza de sala y utensilios teniendo en cuenta el servicio requerido.

Se valorará positivamente que el plan incluya una lista completa de tareas de limpieza y desinfección, indicando los productos, equipos y métodos o procedimientos empleados.

E.-Sistema de encuestas de satisfacción por parte del licitador para el control y seguimiento de un correcto servicio en el comedor: 1 punto. El licitador deberá incluir una breve descripción del sistema de recogida de encuestas de satisfacción de los usuarios del servicio, indicando la periodicidad, los canales de recogida (digital, papel, etc.) y el tratamiento de los resultados. Asimismo, se deberá indicar si el sistema permite la generación automática de informes.

Se valorará positivamente que el sistema sea ágil, accesible y permita obtener resultados en tiempo real, con capacidad de análisis segmentado. También se valorará la implantación de mecanismos de seguimiento y mejora continua basados en los resultados obtenidos, así como la existencia de indicadores de calidad y planes de acción derivados de las encuestas.

F.-Plan de renovación de menaje y pequeño utillaje: 4,5 puntos. El licitador deberá presentar un plan detallado de renovación del menaje y pequeño utillaje necesario para la correcta prestación del servicio, indicando tipologías, cantidades, calidades y periodicidad de reposición.

Se valorará positivamente que el plan incluya una relación completa y detallada del material a renovar, con criterios de calidad, durabilidad y adecuación al uso previsto. Se otorgará mayor puntuación a aquellos planes que estén debidamente cuantificados, con calendario de renovación claro y compromiso de reposición ante deterioro, así como la incorporación de mejoras que incrementen la eficiencia del servicio o la satisfacción del usuario.

G.-Plan de implantación y gestión del cambio: valorando el plazo de implantación, así como la planificación temporal y acciones a realizar para la adaptación al nuevo servicio: 1,5 puntos. El licitador deberá presentar un plan de implantación del servicio en el que se describan detalladamente las fases de puesta en marcha, los plazos previstos y las actuaciones necesarias para garantizar una correcta transición al nuevo servicio.

Se valorará positivamente que el plan incluya una planificación temporal estructurada y realista, con identificación de hitos, recursos asignados y responsables de cada fase.

4. PLAN NUTRICIONAL DE ALIMENTACIÓN (Máximo 8 páginas, excluyendo anexos)

El licitador deberá presentar una propuesta del menú de comidas de dos semanas para poder valorar la composición de los diferentes menús presentados. Se otorgará un **máximo de 8 puntos** al licitador que presente la mejor propuesta y al resto de licitadores se les asignará de forma proporcional. Para la valoración, se tendrá en cuenta lo siguiente:

A.- Variedad de alimentos en los menús requeridos: 2 puntos. El licitador deberá presentar un resumen indicando la variedad en el menú de comidas propuesto.

Se valorará tanto la variedad del grupo alimenticio como la del tipo de alimento y método de preparación, apreciándose la utilización de técnicas culinarias que favorezcan la calidad nutritiva del menú.

B.- Equilibrio nutricional: 2,5 puntos. En el menú presentado se deberá incluir un resumen del detalle nutricional y del aporte calórico del mismo debiendo ajustarse a su vez a una dieta saludable.

Se valorará que el menú cumpla con las recomendaciones nutricionales reconocidas, valorándose positivamente que la información esté debidamente justificada y clara.

C.- Cantidades: 1,5 puntos. El licitador deberá presentar un resumen indicando los gramajes de cada plato.

Se valorará de forma positiva la presentación de gramajes uniformes y consistentes en relación con el tipo de plato y con el aporte total del menú, evitando raciones insuficientes o excesivas.

D.- Detalle nutricional, valorándose hasta un máximo de 2 puntos. El licitador deberá presentar el detalle nutricional de los menús, incluyendo la información sobre macronutrientes y, en su caso, otros parámetros relevantes, debiendo ajustarse a una dieta saludable. A su vez, el menú presentado deberá contener un resumen con el detalle nutricional que deberá exponerse de manera que facilite la comprensión de los diferentes elementos, por ejemplo, a través de colores o iconos.

Se valorará positivamente que la información nutricional esté claramente desglosada, sea coherente con el menú propuesto y esté correctamente justificada, facilitando la comprensión del aporte nutricional global.

5. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL PROPUESTO (Máximo 10 páginas, excluyendo anexos)

Se otorgará un **máximo de 6 puntos** al licitador que presente la mejor propuesta al respecto y al resto se le asignará de forma proporcional. Se valorará la concreción, detalle, claridad de la redacción y uso de herramientas como esquemas y cuadros resumen que ayuden a comprender el Plan y los mecanismos de control que permitan hacer seguimiento del cumplimiento de lo descrito en el Plan. Para la valoración, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Organización de los RRHH: 1,5 puntos.** El licitador deberá presentar un resumen de la organización detallando los turnos y las tareas de cada individuo para el correcto cumplimiento de cada servicio.

Se valorará positivamente la claridad de la estructura organizativa, la correcta definición de turnos y tareas, y la coherencia entre la organización del personal y las necesidades del servicio. Obtendrán mejor puntuación las propuestas que presenten una distribución precisa y funcional del trabajo.

- **Programas referidos a la gestión del absentismo del personal adscrito, puntualidad, sustituciones y suplencias: 1,5 puntos.** El licitador deberá presentar un resumen detallando la gestión del absentismo, puntualidad, sustituciones y suplencias. Se deberán indicar los plazos de gestión de los mismos.

Se puntuará la existencia de procedimientos claros para controlar y gestionar incidencias del personal. Se valorarán especialmente los plazos rápidos de sustitución y los mecanismos para asegurar la continuidad del servicio.

- **Programas de formación: 1,5 puntos.** El licitador deberá presentar un resumen detallando los programas de formación y las horas de duración. Estos programas deberán estar ajustados a las necesidades del hospital y del puesto de trabajo.

Se valorará la adecuación de los programas de formación a las necesidades del hospital y del puesto. Obtendrán mayor puntuación las propuestas con contenidos claros, duración suficiente, formación periódica y actualización continua.

- **Plan de contingencias: 1,5 puntos.** El licitador deberá presentar un plan de contingencias ante demandas de urgencia, fuera del horario previsto para los servicios o falta de suministros por huelgas, etc., acorde con lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se puntuará la claridad y eficacia del plan para responder a urgencias, incidencias fuera de horario o problemas de suministro.

6. PLAN DE SOSTENIBILIDAD (Máximo 7 páginas, excluyendo anexos)

Se otorgará un **máximo de 4,5 puntos** al licitador que presente la mejor propuesta al respecto y al resto se le asignará de forma proporcional. Se valorará la concreción, detalle, claridad de la redacción y uso de herramientas como esquemas y cuadros resumen que ayuden a comprender el Plan y los mecanismos de control que permitan hacer seguimiento del cumplimiento de lo descrito en el Plan. Para la valoración, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Plan de Sostenibilidad: 1 punto.** El licitador deberá presentar un Plan de Sostenibilidad para el centro basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Se valorará la coherencia y calidad del Plan de Sostenibilidad presentado, así como su alineación real con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Se puntuará mejor a los licitadores que presenten medidas concretas, aplicables y medibles dentro del centro.

-Herramienta de desperdicio: 1,75 puntos. El licitador deberá presentar una herramienta digital para medir el desperdicio alimentario en el centro. Además, deberá indicar si esta herramienta permite la consulta remota por parte de FREMAP.

Se valorará positivamente que la herramienta cuente con funciones avanzadas de análisis, informes automatizados y, en su caso, consulta remota por parte de FREMAP.

- **Propuestas de control del desperdicio alimentario: 1,75 puntos.** El licitador deberá presentar un resumen con las propuestas de control del desperdicio alimentario en el centro, tanto por reducción como por aprovechamiento.

Se valorarán positivamente las medidas innovadoras, preventivas y aquellas que demuestren un impacto real y verificable en la reducción del desperdicio.

VALORACIÓN/EXCLUSIÓN:

1. Se valorará con **cero puntos** todo aquel criterio de valoración cuyo documento asociado presente alguno o varios de estos incumplimientos:

    - El documento asociado no se presente.
    - El documento asociado se presente sustancialmente vacío de contenido.
    - El documento asociado no se ajuste al formato o extensión indicados.

2. Serán **excluidas** las ofertas que no alcancen al menos el 50% de la puntuación en cada uno de los criterios de valoración no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas.

    Este motivo de exclusión se establece con el fin de garantizar la calidad tanto de los alimentos como del servicio, además de la higiene y la buena organización. Del mismo modo, se pretende asegurar un menú nutricional y variado para los usuarios.

    Por ello, cualquier licitador que no cumpla la puntuación y/o los requisitos mínimos de estos criterios será excluido.

3. FREMAP se reserva la posibilidad de solicitar referencias o documentación adicional para acreditar lo indicado en la documentación entregada por el licitador.