

ANEXO CALIFICACIÓN SOBRE 1
ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE RESTAURACIÓN DEL CENTRO LARRA-BELAGUA

Lote 3: Alimentación

El objeto de la licitación es el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos, técnicos y económicos en la contratación de los servicios de restauración del centro Larra-Belagua.

Mediante el presente documento, se valorará la propuesta técnica de las ofertas presentadas, en base a lo recogido en el cuadro de Disposiciones Particulares de la licitación, en su apartado 19, y con un máximo de 50 puntos, atendiendo a:

PERSONA LICITADORA 1: SDAD. COOPERATIVA DE HOSTELERIA DE NAVARRA

1. Plan de desarrollo del servicio:

Se evaluará con 20 puntos el grado de detalle, coherencia y viabilidad del plan de ejecución. Incluir aspectos como:

1.1 Organización del servicio de suministro (logística, horarios, planificación estacional...): hasta 10 puntos

La propuesta se limita a indicar frecuencia de reparto semanal y quincenal, sin detallar logística, flexibilidad ni gestión de picos o incidencias. No incorpora planificación estacional ni medidas adaptativas. La estructura y canales de comunicación no están desarrollados, resultando insuficiente para el nivel de detalle requerido.

Puntuación: 2 puntos

1.2 Medidas de seguridad alimentaria adicionales a las exigidas por la norma (certificaciones voluntarias, amplitud y detalle de los planes de autocontrol APPCC, protocolos adicionales de higiene y control...) (hasta 10 puntos).

Incluye herramientas digitales (App Cooperativa e Infocoope) que facilitan documentación y acceso a fichas técnicas, mejorando la trazabilidad administrativa. No detalla medidas adicionales de higiene, control o ampliación del APPCC. La propuesta se centra en gestión y consulta, con impacto limitado en seguridad alimentaria.

Puntuación: 4 puntos

2. **Control de incidencias:**

Se evaluará con 20 puntos la propuesta de un de control de incidencias, orientado a asegurar el correcto cumplimiento de las condiciones del servicio, así como la capacidad de adaptación a las necesidades del centro Larra-Belagua. La valoración tendrá en cuenta:

2.1 **Procedimiento de detección, registro, resolución y seguimiento de incidencias operativas (errores en pedidos, retrasos, entregas incompletas, etc.): hasta 8 puntos**

La propuesta solo aporta una tabla en blanco para registrar incidencias, sin explicar procedimiento de detección, canales, tiempos de respuesta, resolución ni seguimiento. No describe responsables, flujos de trabajo, medidas correctoras ni análisis posterior. Carece de contenido metodológico, por lo que únicamente cumple mínimamente el requisito documental.

Puntuación: 1 punto

2.2 **Tiempo de respuesta y resolución: hasta 8 puntos**

No aporta datos sobre tiempo de respuesta, disponibilidad de contactos ni procedimientos para resolver incidencias. Las herramientas digitales que menciona (App e Infocoope) están orientadas a documentación, no a resolución operativa. La falta de detalle obliga a una puntuación baja al no poder deducirse ninguna garantía de rapidez.

Puntuación: 2 puntos

2.3 **Canal de comunicación (teléfono, app, correo, soporte técnico de plataforma online...): hasta 4 puntos**

Posee los canales más completos: App y plataforma digital propias + canales tradicionales.

Puntuación: 4 puntos

3. **Sistema de trazabilidad digital e innovación en la gestión del servicio:**

Se valorará con 10 puntos la existencia, nivel de desarrollo y grado de implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia, el control y la transparencia en la prestación del servicio de restauración. En particular, se evaluará:

3.1 **Seguimiento en tiempo real del estado de los pedidos (confirmación, preparación, envío, entrega): hasta 3 puntos**

Plataformas digitales operativas, pero sin seguimiento de estado del pedido.

Puntuación: 1 punto

- 3.2 Acceso por parte del centro receptor a un panel de control o aplicación digital para verificar el historial de pedidos, entregas y posibilidad de “pedidos rápidos” en los que se muestren los productos adquiridos con mayor frecuencia: hasta 5 puntos**

App disponible, pero sin historial completo ni pedidos rápidos por frecuencia.

Puntuación: 2 puntos

- 3.3 Registro automatizado de incidencias o no conformidades (hasta 2 puntos).**

Tabla digital disponible, pero sin automatización ni análisis integrado.

Puntuación: 0 puntos

VALORACIÓN SOBRE 1 (SDAD. COOPERATIVA DE HOSTELERIA DE NAVARRA):

16 puntos

PERSONA LICITADORA 2: CONGELADOS ARIZA SL

- 1. Plan de desarrollo del servicio:**

Se evaluará con 20 puntos el grado de detalle, coherencia y viabilidad del plan de ejecución.
Incluir aspectos como:

- 1.1 Organización del servicio de suministro (logística, horarios, planificación estacional...): hasta 10 puntos**

La empresa presenta una organización correcta basada en un gestor comercial y una entrega semanal, pero sin contingencias ni procedimientos logísticos avanzados. No incluye planificación estacional ni medidas específicas para picos de demanda. La comunicación está bien definida, aunque la estructura operativa es limitada.

Puntuación: 5 puntos

1.2 Medidas de seguridad alimentaria adicionales a las exigidas por la norma (certificaciones voluntarias, amplitud y detalle de los planes de autocontrol APPCC, protocolos adicionales de higiene y control...) (hasta 10 puntos).

Presenta un APPCC muy completo, con protocolos detallados de limpieza, control de plagas, cadena de frío, formación y gestión de incidencias, superando claramente las exigencias mínimas. Incluye registros específicos, alarmas de temperatura y procedimientos de actuación ampliados. Ofrece el sistema más robusto en medidas adicionales de seguridad alimentaria.

Puntuación: 9 puntos

2. Control de incidencias:

Se evaluará con 20 puntos la propuesta de un de control de incidencias, orientado a asegurar el correcto cumplimiento de las condiciones del servicio, así como la capacidad de adaptación a las necesidades del centro Larra-Belagua. La valoración tendrá en cuenta:

2.1 Procedimiento de detección, registro, resolución y seguimiento de incidencias operativas (errores en pedidos, retrasos, entregas incompletas, etc.): hasta 8 puntos

Propuesta extremadamente completa, con un protocolo exhaustivo para detección, registro, comunicación y resolución. Incluye un sistema de registro diario, intervención de varios responsables, trazabilidad completa, gestión avanzada de no conformidades, retirada de producto, análisis de causas y medidas correctoras documentadas. Es la única que aporta un procedimiento de nivel APPCC completo y totalmente desarrollado.

Puntuación: 8 puntos

2.2 Tiempo de respuesta y resolución: hasta 8 puntos

Ofrece una respuesta muy ágil: disponibilidad del comercial como contacto directo, posibilidad de contactar con oficinas y, si es necesario, con el propio chófer para informar de tiempos de llegada. La comunicación es inmediata y multicanal, lo que permite resolver incidencias en el mismo día. Aunque no establece tiempos exactos garantizados, su estructura permite una resolución rápida y eficaz.

Puntuación: 6 puntos

2.3 Canal de comunicación (teléfono, app, correo, soporte técnico de plataforma online...): hasta 4 puntos

Multicanal muy sólido, pero la app está en fase de desarrollo.

Puntuación: 3 puntos

3. Sistema de trazabilidad digital e innovación en la gestión del servicio:

Se valorará con 10 puntos la existencia, nivel de desarrollo y grado de implantación de soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia, el control y la transparencia en la prestación del servicio de restauración. En particular, se evaluará:

3.1 Seguimiento en tiempo real del estado de los pedidos (confirmación, preparación, envío, entrega): hasta 3 puntos

Información solo vía llamada o chófer.

Puntuación: 1 punto

3.2 Acceso por parte del centro receptor a un panel de control o aplicación digital para verificar el historial de pedidos, entregas y posibilidad de “pedidos rápidos” en los que se muestren los productos adquiridos con mayor frecuencia: hasta 5 puntos

Sin panel digital, solo seguimiento vía comercial; app futura no implantada.

Puntuación: 1 punto

3.3 Registro automatizado de incidencias o no conformidades (hasta 2 puntos).

Registro completo, pero manual y dependiente de responsable/comercial; no automatizado.

Puntuación: 1 punto

VALORACIÓN SOBRE 1 (CONGELADOS ARIZA SL): 34 puntos

En Pamplona/Iruña, a fecha firma digital

D. Jon Zarranz,
Responsable de Restauración de NICDO