

ANEXO JUSTIFICATIVO

CALIFICACIÓN CRITERIOS CUALITATIVOS SOBRE 1

Servicio de catering en eventos y servicio de barras en actos programados de Baluarte ***Expediente 26-21-00***

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 trabajos de **Servicio de catering en eventos y servicio de barras en actos programados de Baluarte**.

Mediante el presente documento, se valorará la propuesta técnica de las ofertas presentadas, en base a lo recogido en las Condiciones Reguladoras de la licitación, en su apartado 17, y con un máximo de 50 puntos, atendiendo a:

- **Plan de gestión del servicio 25 puntos**

Se valorará con hasta 25 puntos, el Plan de Gestión presentado por la entidad licitadora, atendiendo a su coherencia, viabilidad y adecuación a las características del contrato, conforme a los siguientes subcriterios:

- Modelo de organización del servicio (hasta 10 puntos): Se valorará la definición y adecuación de la estructura organizativa adscrita al contrato, incluyendo organigrama general y, en su caso, específico por tipologías de evento, identificación de perfiles profesionales, funciones y niveles de responsabilidad, así como los sistemas de coordinación interna y con NICDO. Se valorará especialmente la claridad en la asignación de responsabilidades, la definición de mandos y canales de comunicación, y la adecuación de la estructura propuesta al volumen potencial de actividad.
- Protocolos de atención al cliente y control de calidad (hasta 7,5 puntos): Se valorará la concreción y operatividad de los protocolos de prestación del servicio y aseguramiento de la calidad, incluyendo procedimientos antes, durante y después del evento, protocolos de atención al cliente e instrumentos de mejora continua, con identificación de responsables. Se tendrá especialmente en cuenta la claridad de los protocolos, la trazabilidad de las incidencias y la incorporación de indicadores objetivos y mecanismos de seguimiento.
- Plan de contingencia y capacidad de respuesta operativa (hasta 7,5 puntos): Se valorará la capacidad de la entidad licitadora para dar respuesta eficaz a situaciones

extraordinarias o imprevistas durante la ejecución del servicio, tales como incrementos de comensales, modificaciones de última hora, incidencias logísticas o cambios en la planificación del evento. A tal efecto, se valorará la concreción de las medidas previstas en relación con la capacidad de aprovisionamiento urgente, la movilización extraordinaria de medios personales y materiales, los tiempos de respuesta comprometidos y las soluciones operativas alternativas previstas. Se tendrá especialmente en cuenta la viabilidad real de las soluciones propuestas y su adecuación a las características del contrato.

• **Oferta gastronómica.....20 puntos**

Se valorará con hasta 20 puntos, la calidad, coherencia, diversidad y grado de planificación de la oferta gastronómica propuesta por la entidad licitadora en relación con las distintas tipologías de servicio objeto del contrato, conforme a los siguientes subcriterios:

- Programación y planificación de menús (hasta 10 puntos): Se valorará la presentación de una programación estructurada de menús (por ciclos temporales o temporadas) que incluya fichas técnicas representativas con identificación de ingredientes y alérgenos conforme a la normativa vigente. La puntuación se otorgará en función del nivel de detalle, equilibrio, diversidad y viabilidad real de la planificación presentada.
- Diversidad alimentaria y atención a necesidades alimentarias específicas (hasta 10 puntos): Se valorará la incorporación en la oferta gastronómica de opciones adecuadas para personas con necesidades alimentarias específicas, en particular alternativas vegetarianas, veganas y aptas para personas con celiaquía u otras intolerancias alimentarias. La puntuación se asignará en función de su presencia real y estructural en la oferta y su coherencia con el modelo de servicio propuesto.

• **Plan de sostenibilidad del servicio.....5 puntos**

Se valorará con hasta 5 puntos, la calidad, concreción y viabilidad de las medidas propuestas por la entidad licitadora para minimizar el impacto ambiental derivado de la ejecución del contrato y promover un modelo de prestación sostenible y circular, conforme a los siguientes subcriterios:

- Sostenibilidad y circularidad de materiales (hasta 2,5 puntos): Se valorará la incorporación de medidas dirigidas a reducir el impacto ambiental de los materiales y consumibles empleados en la prestación del servicio, incluyendo la minimización del uso de plásticos y productos de un solo uso, la utilización de materiales reutilizables, reciclables o compostables, y la implantación de sistemas de reutilización y separación de residuos. Se tendrá especialmente en cuenta la coherencia global del modelo propuesto, la trazabilidad de las medidas planteadas y su viabilidad real en relación con las características del contrato.
- Prevención del desperdicio alimentario y gestión de excedentes (hasta 2,5 puntos): Se valorará la existencia de un plan específico orientado a la reducción o eliminación del desperdicio alimentario durante la ejecución del contrato, incluyendo medidas de planificación de aprovisionamientos, control de consumos, reaprovechamiento seguro de excedentes y protocolos de gestión de alimentos no consumidos. Asimismo, se valorará la definición de procedimientos concretos para la donación, reutilización o reciclaje de excedentes alimentarios, así como la incorporación de indicadores o mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados.

A continuación, se procede a valorar los criterios del Sobre 1 de las personas participantes:

PERSONA LICITADORA: RESTAURANTE MARISOL, S.L.

1. Plan de gestión del servicio (máximo 25 puntos):

a. Modelo de organización del servicio (hasta 10 puntos)

La propuesta presenta una organización del servicio bien definida y adaptada a las necesidades de Baluarte. Se incluye un organigrama claro, con identificación de los distintos responsables y de las funciones que desempeñará cada perfil dentro del servicio. Asimismo, se establece una interlocución directa con NICDO y mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas implicadas.

Se valora especialmente que la propuesta detalla cómo se organizarán los equipos en función del tipo de evento y del número de asistentes, aportando una planificación realista y flexible. También resulta positiva la disponibilidad de personal de apoyo para reforzar la operativa cuando sea necesario.

En conjunto, la propuesta ofrece una estructura organizativa clara, bien desarrollada y adecuada para garantizar una correcta prestación del servicio.

TOTAL, SUBCRITERIO: 10 puntos

b. Protocolos de atención al cliente y control de calidad (hasta 7,5 puntos)

La propuesta desarrolla de forma detallada los procedimientos de actuación antes, durante y después de cada evento, incluyendo tareas de planificación, asignación de responsables, coordinación entre áreas y supervisión continua del servicio. Asimismo, establece protocolos específicos para la gestión de incidencias y reclamaciones, definiendo las fases de detección y comunicación, evaluación, actuación y seguimiento.

Se valora especialmente la incorporación de herramientas concretas de seguimiento y control, tales como los cronogramas operativos por evento, los checklists de montaje, servicio y desmontaje, las hojas de carga y planificación de personal, el registro de incidencias y acciones correctoras. Igualmente, resulta especialmente positiva la implantación de sistemas de control APPCC y la elaboración de informes postevento, por su contribución al aseguramiento de la calidad, la trazabilidad operativa y la mejora continua del servicio. La propuesta resulta clara, práctica y fácilmente aplicable a la operativa diaria de Baluarte.

En conjunto, se considera una propuesta muy completa y alineada con los requisitos establecidos en el pliego.

TOTAL, SUBCRITERIO: 7,5 puntos

c. Plan de contingencia y capacidad de respuesta operativa (hasta 7,5 puntos)

La propuesta contempla de forma detallada diferentes escenarios que pueden afectar al desarrollo normal del servicio, incluyendo incrementos de asistentes, ampliaciones de servicio, incidencias logísticas, retrasos de proveedores o modificaciones de última hora. Para ello, define medidas específicas de reorganización de recursos, refuerzo de personal y activación de medios alternativos.

Se valora especialmente la capacidad de almacenamiento, stock de seguridad y una amplia bolsa de personal previamente formado, elementos que refuerzan la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas. Asimismo, la propuesta transmite una adecuada planificación y una elevada capacidad operativa para mantener la continuidad del servicio.

En conjunto, se considera una propuesta sólida, realista y adaptada a las necesidades del contrato.

TOTAL, SUBCRITERIO: 7,5 puntos

TOTAL, CRITERIO: 25 puntos

2. Oferta gastronómica (máximo 20 puntos):

a. Programación y planificación de menús (hasta 10 puntos)

La propuesta presenta una planificación gastronómica ampliamente desarrollada, estructurada en función de las distintas tipologías de eventos, perfiles de asistentes y formatos de servicio previstos en Baluarte. Se establecen criterios de diversidad, rotación, estacionalidad y adaptación de la oferta, incorporando además una planificación diferenciada para desayunos, coffee breaks, cócteles, almuerzos de trabajo, servicios VIP, y menús de gala.

Se valora positivamente la incorporación de calendarios de rotación de menús, criterios de temporalidad, utilización de producto local y de temporada, así como la

adaptación de las propuestas a diferentes perfiles de cliente y necesidades alimentarias específicas. Asimismo, se aportan numerosos ejemplos de menús y composiciones gastronómicas que permiten valorar de forma concreta el modelo culinario propuesto.

En conjunto, la propuesta ofrece una planificación completa, variada y flexible, adaptada a la diversidad de actividades que acoge Baluarte.

TOTAL, SUBCRITERIO: 10 puntos

b. Diversidad alimentaria y atención a necesidades alimentarias específicas (hasta 10 puntos)

La propuesta incorpora de forma expresa la atención a las diferentes necesidades alimentarias como parte habitual de su modelo gastronómico. Se contemplan alternativas vegetarianas, veganas, sin gluten y adaptadas a intolerancias, alergias, requerimientos médicos, culturales o religiosos, integrándolas dentro de la planificación ordinaria de los servicios y garantizando una experiencia gastronómica equivalente para todos los asistentes.

Asimismo, la oferta refleja una clara voluntad de adaptación a las características de cada evento y de cada cliente, incorporando mecanismos de personalización de menús y una planificación que tiene en cuenta la diversidad de perfiles de asistentes. La propuesta transmite un enfoque inclusivo y flexible, alineado con las necesidades actuales de la restauración para eventos y congresos.

En conjunto, se considera una propuesta muy completa y bien desarrollada en materia de diversidad alimentaria.

TOTAL, SUBCRITERIO: 10 puntos

TOTAL, CRITERIO: 20 puntos

3. Plan de sostenibilidad (máximo 5 puntos):

a. Sostenibilidad y circularidad de materiales (hasta 2,5 puntos)

La propuesta incorpora un plan específico de sostenibilidad y circularidad aplicable al conjunto de los servicios objeto del contrato. Se contemplan medidas concretas dirigidas a minimizar el uso de materiales de un solo uso, priorizando la utilización de vajilla, cristalería, cubertería, bandejas y otros elementos reutilizables siempre que las características del servicio lo permitan. Asimismo, se prevé el uso de materiales reciclables o compostables en aquellos casos en los que no sea posible la reutilización.

Se valora positivamente la definición de objetivos medibles de reducción de residuos y plásticos, la implantación de sistemas de reutilización y separación selectiva, así como la aplicación de criterios de economía circular en la gestión de materiales y consumibles. Asimismo, la propuesta incorpora indicadores de seguimiento concretos, tales como los kilogramos de residuos generados por fracción (cartón, envases, vidrio y materia orgánica) y por evento, los residuos generados por asistente, la evolución mensual por tipología de evento y el porcentaje de correcta separación de residuos, lo que permite evaluar de forma objetiva el grado de cumplimiento de las medidas planteadas.

En conjunto, se considera una propuesta muy completa, concreta y alineada con los principios de sostenibilidad y circularidad recogidos en el pliego.

TOTAL, SUBCRITERIO: 2.5 puntos

b. Prevención del desperdicio alimentario y gestión de excedentes (hasta 2,5 puntos)

La propuesta incorpora un plan específico de prevención del desperdicio alimentario basado en la planificación ajustada de compras y producción, el análisis previo de necesidades de cada evento y el seguimiento de ratios de consumo. Asimismo, establece procedimientos de control y registro de excedentes, incluyendo indicadores de medición y acciones correctoras orientadas a la mejora continua.

Se valora positivamente la definición de una jerarquía de actuación para la gestión de excedentes, priorizando la prevención, el reaprovechamiento, la redistribución o donación cuando resulte posible y la correcta valorización de los residuos generados. También se contempla un sistema de seguimiento mediante indicadores cuantificables que permite evaluar la eficacia de las medidas implantadas, incluyendo el registro del desperdicio alimentario en el 100% de los eventos, el

seguimiento de ratios de consumo en el 100% de los eventos principales, un objetivo de desperdicio inferior al 5% de la producción total y un objetivo de reaprovechamiento o valorización de excedentes superior al 80%. Asimismo, se establece una jerarquía de actuación que prioriza la prevención, el reaprovechamiento y la redistribución de excedentes antes de su eliminación. En conjunto, se considera una propuesta completa, bien estructurada y plenamente alineada con los objetivos de reducción del desperdicio alimentario y aprovechamiento responsable de los recursos.

TOTAL, SUBCRITERIO: 2.5 puntos

TOTAL, CRITERIO: 5 puntos

VALORACIÓN TOTAL SOBRE 1 (RESTAURANTE MARISOL, S.L.): 50 puntos

PERSONA LICITADORA: SINGULARIS CATERING DE AUTOR, S.L.

1. Plan de gestión del servicio (máximo 25 puntos):

a. Modelo de organización del servicio (hasta 10 puntos)

La propuesta presenta una estructura organizativa sólida, con definición de los principales responsables del servicio y de sus funciones. Se contempla una coordinación permanente con Baluarte y el apoyo de diferentes áreas especializadas de la empresa, lo que aporta capacidad de gestión y soporte al servicio.

La organización propuesta resulta adecuada y muestra experiencia en la gestión de eventos y espacios similares. Sin embargo, la información aportada es más general y ofrece poco detalle en aspectos como la planificación operativa, la asignación de recursos, la coordinación entre áreas y la capacidad de adaptación a distintos formatos y volúmenes de evento.

La eventual colaboración de perfiles gastronómicos de reconocido prestigio en eventos singulares se valora positivamente como apoyo cualificado, pero tiene un peso limitado en este subcriterio, al estar referido a la adecuación operativa del servicio, no a su capacidad creativa.

En consecuencia, la propuesta se considera correcta y adecuada en su planteamiento general, pero con un desarrollo operativo parcial o con falta de detalle respecto de todos los elementos valorables en este subcriterio.

TOTAL, SUBCRITERIO: 7 puntos

b. Protocolos de atención al cliente y control de calidad (hasta 7,5 puntos)

La propuesta incorpora pautas generales de atención al cliente y medidas orientadas al control de calidad del servicio, contemplando aspectos relacionados con la supervisión operativa y la resolución de incidencias.

No obstante, los protocolos descritos presentan un enfoque principalmente orientado a servicios de restauración convencional, especialmente de comedor y bar, sin concretar suficientemente su aplicación al objeto específico del contrato, centrado en la prestación de servicios de restauración vinculados a eventos congresuales, institucionales, culturales y de gran afluencia.

En consecuencia, aunque la propuesta recoge criterios generales de atención y calidad, su grado de concreción y adecuación al objeto del contrato resulta limitado.

TOTAL, SUBCRITERIO: 4.5 puntos

c. Plan de contingencia y capacidad de respuesta operativa (hasta 7,5 puntos)

La propuesta pone de manifiesto la experiencia de la empresa en la gestión de eventos y la existencia de una estructura organizativa capaz de adaptarse a diferentes necesidades operativas. Asimismo, contempla la posibilidad de reforzar los equipos mediante personal especializado en función de la programación y volumen de actividad

No obstante, la información aportada sobre los procedimientos concretos de actuación ante incidencias, modificaciones de última hora, problemas de suministro o ampliaciones imprevistas del servicio presenta un menor grado de detalle y desarrollo. Tampoco se definen los tiempos de respuesta ni las soluciones operativas específicas previstas para cada tipo de contingencia.

Por ello, la propuesta se considera solvente desde el punto de vista general, pero menos robusta en la planificación operativa de contingencias.

TOTAL, SUBCRITERIO: 5.5 puntos

TOTAL, CRITERIO: 17 puntos

2. Oferta gastronómica (máximo 20 puntos):

a. Programación y planificación de menús (hasta 10 puntos)

La propuesta contempla una oferta gastronómica variada y adaptable a diferentes tipos de eventos, mostrando experiencia en la organización de servicios de restauración para congresos, actos institucionales y eventos corporativos. Se aprecia una orientación hacia la personalización de las propuestas y la adaptación a las necesidades del cliente.

No obstante, la planificación presentada resulta más general y poco desarrollada en aspectos como la programación temporal de los menús, los sistemas de rotación, la estacionalidad de la oferta o la definición detallada de propuestas específicas para cada modalidad de servicio.

En consecuencia, se considera una propuesta adecuada y coherente, aunque con un menor grado de detalle y desarrollo.

TOTAL, SUBCRITERIO: 7.5 puntos

b. Diversidad alimentaria y atención a necesidades alimentarias específicas (hasta 10 puntos)

La propuesta contempla la adaptación de la oferta gastronómica a diferentes necesidades alimentarias y prevé la elaboración de alternativas específicas cuando las características del evento o de los asistentes así lo requieran.

No obstante, la información aportada resulta más genérica y presenta un menor grado de detalle en cuanto a la planificación específica de menús adaptados, protocolos de identificación de necesidades alimentarias o integración de estas opciones dentro de la oferta habitual del servicio.

Por ello, se considera una propuesta adecuada y suficiente para dar respuesta a las necesidades planteadas, pero no alcanza un nivel máximo de integración estructural de la diversidad alimentaria.

TOTAL, SUBCRITERIO: 7 puntos

TOTAL, CRITERIO: 14.5 puntos

3. Plan de sostenibilidad (máximo 5 puntos):

a. Sostenibilidad y circularidad de materiales (hasta 2,5 puntos)

La propuesta incorpora criterios de sostenibilidad orientados a la reducción del impacto ambiental del servicio, incluyendo medidas relacionadas con la gestión responsable de materiales y consumibles. Asimismo, se valora positivamente la acreditación de sistemas de gestión certificados por entidades externas, como las certificaciones AENOR aportadas, que evidencian la implantación de procedimientos y compromisos en materia ambiental.

No obstante, la propuesta presenta un menor grado de concreción en cuanto a la aplicación específica de medidas de circularidad al servicio objeto del contrato, así

como en la definición de objetivos cuantificables, indicadores de seguimiento y actuaciones operativas concretas adaptadas a Baluarte.

TOTAL, SUBCRITERIO: 2 puntos

b. Prevención del desperdicio alimentario y gestión de excedentes (hasta 2,5 puntos)

La propuesta incorpora medidas específicas orientadas a la prevención del desperdicio alimentario y a la correcta gestión de excedentes, incluyendo herramientas de medición y seguimiento del desperdicio, así como procedimientos dirigidos a optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Se valora positivamente la experiencia acreditada en proyectos de prevención del desperdicio alimentario y gestión de excedentes, así como las colaboraciones con entidades especializadas y el uso de herramientas de seguimiento específicas. No obstante, parte de las iniciativas referenciadas corresponden a colaboraciones desarrolladas en otros territorios y no se concreta suficientemente su aplicabilidad operativa al servicio objeto del contrato en Baluarte, especialmente en lo relativo a la red de entidades colaboradoras disponibles en Navarra y a los procedimientos específicos de implantación local.

En consecuencia, se considera una propuesta solvente y bien desarrollada en este apartado, aunque menos específica respecto a la aplicación concreta en Baluarte.

TOTAL, SUBCRITERIO: 2 puntos

TOTAL, CRITERIO: 4 puntos

VALORACIÓN TOTAL SOBRE 1 (SINGULARIS CATERING DE AUTOR, S.L.): 35.5 puntos



Navarra Impulsa Cultura,
Deporte y Ocio, S.L. (NICDO)
31002-Pamplona
Tlf.: 948.066.066
Email: i.perez@nicdo.es

Servicio de catering en eventos y servicio de barras en actos programados de Baluarte
Expediente 26-21-00

En Pamplona/Iruña, a fecha de firma digital:

D. Jon Zarranz
Responsable de Restauración de
NICDO