



Selección del valor óptimo

Guía para las organizaciones adjudicadoras de contratos de servicios de limpieza



Esta guía se ha realizado gracias al apoyo financiero de La Comisión Europea.



Indice

1. Introducción	7
1.1 Fines y objetivos	8
1.2 Cómo utilizar esta guía	10
2. Seleccionar el valor óptimo – por qué redunda en su interés	11
3. La licitación pública y la legislación europea	13
3.1 Introducción	13
3.2 Criterios de exclusión y de selección	13
3.3 Criterios de adjudicación	15
3.3.1 Descripción y evaluación del trabajo	15
3.3.2 Selección final de la empresa	17
4. Definir el valor óptimo	20
4.1 Introducción	20
4.2 Personal de limpieza	20
• Experiencia	20
• Cualificaciones y capacidades del personal de limpieza	21
• Oportunidades de carrera	21
• Selección, contratación y verificación de antecedentes	21
• Condiciones de empleo, salud y seguridad de los trabajadores	22
4.3 Gestión de contratos / operaciones	24
• El equipo de gestión / el administrador de contratos	24
• Disponibilidad y tiempo de respuesta	24
• Planificación operativa	24
• Servicios de asistencia técnica	25
• Garantía de calidad	25
• Inspecciones	26
4.4 Infraestructura de los contratos	28
• Equipo	28
• Productos	28
5. Directrices de evaluación	29
Etapa 1 – Selección de empresas para un servicio de calidad	30
Etapa 2 – La importancia del precio sobre el valor técnico y la calidad	33
Etapa 3 – Definir el valor técnico en relación con las tareas	34
Etapa 4 – Dar prioridad a los criterios de adjudicación relativos al valor técnico	37
Etapa 5 – Los criterios de selección/adjudicación en el anuncio de licitación	39
Etapa 6 – El sistema de puntuación para determinar el “valor óptimo”	43
Etapa 6.1 – Criterios de selección	46
Etapa 6.2 – Criterios de adjudicación	47
Anexo: Cuadros de evaluación	49



1. Introducción

En los últimos años, la tendencia de las empresas del sector privado y las autoridades públicas a subcontratar los servicios de limpieza ha aumentado de manera significativa en la mayoría de los países de la Unión Europea, tal como lo demuestran los datos recogidos por la Federación Europea de Industrias de la Limpieza (EFCI). La EFCI calcula que, en 1997, las autoridades públicas de solamente seis países europeos (Bélgica, Francia, Portugal, España, Países Bajos y el Reino Unido) subcontrataron el equivalente a 5,8 millardos EUR en servicios de limpieza industrial. En la Unión Europea en su conjunto, incluidos los contratos adjudicados por las organizaciones del sector privado, esta cifra es significativamente más alta.

Con arreglo a la Directiva 92/50/EEC¹ de la UE relativa a la adjudicación de los contratos de servicios, para todo contrato con un valor superior a 200 000 EUR, se requiere un concurso de licitación. En todos los Estados miembros, esta Directiva ha sido puesta en práctica con diferentes modalidades. Además, muchas organizaciones del sector privado también subcontratan servicios que antes eran realizados por su propio personal (incluida la limpieza, la seguridad, la restauración y el mantenimiento) a fin de conseguir una mayor eficiencia y flexibilidad.

Por tanto, ahora son los contratistas privados de servicios de limpieza industrial los responsables de que se cumplan altas normas de limpieza e higiene en muchos edificios públicos y privados utilizados a diario ya sea por clientes del sector público o del privado para los que una norma de servicio inferior se reflejaría negativamente en la percepción que tiene el público de dicha organización. Asimismo, en lugares tales como escuelas u hospitales, por ejemplo, las consideraciones relativas a la limpieza y la higiene revisten especial importancia para la salud pública. Los contratistas privados también pueden suministrar el servicio de limpieza en lugares en los que se almacena información delicada o equipo peligroso, lo que plantea exigencias particulares en lo relativo a las cualificaciones e integridad del personal de limpieza.

En la medida en que las empresas privadas y las autoridades públicas tanto a escala europea como nacional, regional y local se encuentran en la posición de tener que contratar en el exterior la prestación de los servicios de limpieza, su "poder adquisitivo" adquiere cada vez mayor importancia a la hora de determinar las reglamentaciones y la calidad de los servicios de limpieza que se ofrecen. Los datos proporcionados por la EFCI en 1997, muestran que la parte de mercado de la licitación pública en el sector de la limpieza industrial ha aumentado de manera significativa en muchos Estados miembros en el curso de los últimos años. En los países para los que se tienen datos pertinentes, el sector de la contratación pública representa una media del 33% del volumen de negocios total del sector.

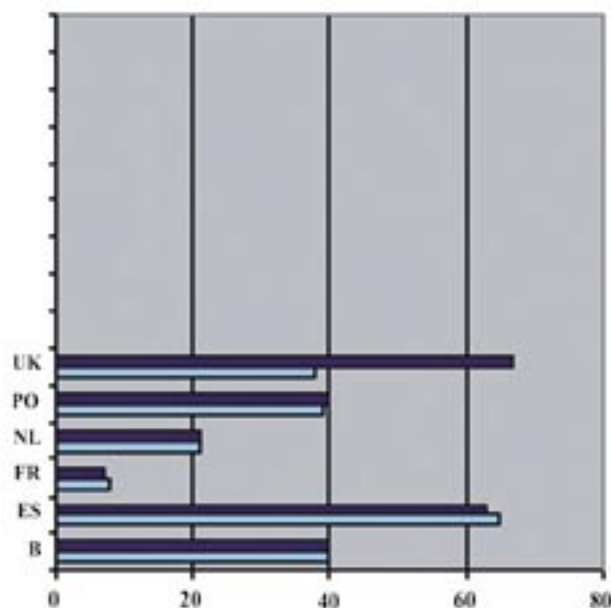
Estas son las razones por las que los agentes sociales EFCI y Uni-Europa elaboraron la presente guía en colaboración con los servicios competentes de la Comisión Europea.

Naturalmente, las entidades adjudicadoras tienen que cumplir las reglamentaciones y procedimientos previstos por las directivas relativas a la adjudicación de los contratos públicos de servicios así como las reglamentaciones y principios generales del Tratado de la UE correspondiente.

El contenido es responsabilidad exclusiva de los agentes sociales.

¹ Esta Directiva, conjuntamente con las otras dos directivas relativas a la adjudicación de los contratos públicos de servicios (93/36/CEE y 93/37/CEE) es actualmente objeto de una propuesta de enmienda por parte de la Comisión {COM(2000) 275}.

Cuadro 1: Parte del mercado de la licitación pública para los servicios de limpieza industrial (UE, 1997 Y 1999)



Fuente: EFCI, 1999²

A pesar de la creciente importancia de la licitación pública y las altas normas de calidad en la oferta de servicios de limpieza, un estudio realizado en nombre de la EFCI y UNI-Europa en 1999 mostró que en la mayor parte de los países, los contratos de limpieza se adjudican tomando como base la oferta que presenta el precio más bajo³. Ello se debe, en parte, a la disminución de los presupuestos públicos, pero también puede atribuirse a que se carece de orientaciones que ayuden a las organizaciones contratantes a seleccionar al prestador de servicios que ofrezca el “valor óptimo”.

El concepto de “valor óptimo” trata de tener en cuenta no solamente un precio favorable, sino que lo pondera en relación con los elementos relativos a la calidad de una oferta de prestación de servicios.

1.1 Fines y objetivos de la guía

La presente guía está dirigida a las organizaciones contratantes que desean estar seguras de seleccionar un prestario de servicios que cumpla con las funciones de limpieza y sea capaz de combinar la calidad con un precio favorable en lugar de conformarse con el que ofrezca el precio más bajo. Asimismo, su objetivo es proporcionar a las organizaciones contratantes una herramienta fácil de utilizar diseñada para asistirles a definir con mayor claridad sus necesidades en materia de servicios de limpieza con arreglo a los diferentes lugares y tareas. La especificación detallada de sus propios requisitos les permitirá seleccionar posteriormente un contratista que no sólo ofrezca un precio competitivo, sino también demuestre las cualificaciones y capacidades necesarias para prestar un servicio fiable de alta calidad. Por último, y el aspecto más importante, la presente guía también contiene un sistema de puntuación fácil de utilizar para calificar las ofertas, capaz de adaptarse a los requisitos de cada organización contratante y a cada contrato de limpieza.

² La cifra para Francia probablemente subestima la situación real en la medida en que muchos contratos licitados de esta manera no son considerados como contratos públicos en las estadísticas.

³ Un informe de EFCI y Euro-FIET sobre un estudio para analizar los aspectos más imperantes en las industrias de limpieza europeas, Pye Tait, 1999

El objetivo de este sistema de puntuación es brindar a las organizaciones contratantes la mayor autonomía posible para definir los criterios de calidad que tienen especial relevancia para ellas así como el servicio de limpieza que ha de ejecutarse. No sólo les permite ponderar de diferente manera los criterios de calidad de acuerdo con su propia valoración, sino que dar una puntuación a las ofertas también les permite definir el equilibrio que deseen guardar entre el valor técnico y el precio.

Este instrumento puede resultar útil también para las organizaciones que ya aplican directrices al procedimiento de licitación, habida cuenta que les permite verificar sus sistemas con el método propuesto en la presente guía, brindándoles la oportunidad de hacerse un juicio sobre la calidad y objetividad del sistema que aplican actualmente. Esta comparación confortará su satisfacción con los mecanismos existentes, o les permitirá enmendarlos tomando como base las propuestas del presente método, que ha sido desarrollado y aprobado conjuntamente por los sindicatos y representantes del sector a escala europea.

1.2 Cómo utilizar esta guía

La parte principal de la presente guía está diseñada como un útil inicial de información o formación para los responsables de la contratación, ya que da una idea general del valor técnico y los criterios de calidad que les ayudarán a determinar los prestatarios de servicios que ofrecen un servicio de alta calidad. **Orienta sobre las razones que fundamentan los criterios de calidad que han de ser evaluados y explica cómo utilizar el sistema de puntuación que figura en el Anexo.** Por tanto, puede servir como manual de consulta.

El sistema de puntuación y los cuadros que figuran en el Anexo 1 pueden copiarse y utilizarse una y otra vez. Asimismo, pueden adaptarse a los requisitos precisos de la organización contratante.

El resto de la presente guía está estructurado de la siguiente manera:

El **capítulo 2** explica la importancia de seleccionar la calidad así como el precio a la hora de contratar la prestación de servicios de limpieza. Proporciona información sobre las consecuencias negativas que pueden resultar de la adjudicación de contratos tomando como base únicamente el precio, a la vez que destaca las buenas prácticas existentes en relación con la selección del “valor óptimo”.

El **capítulo 3** proporciona brevemente una idea general del contexto de la legislación europea en relación con la licitación de servicios de limpieza industrial.

La información sobre la manera en que puede definirse el valor óptimo en relación con la prestación de servicios de limpieza figura en el **capítulo 4** del presente manual. Este capítulo describe los criterios de calidad en relación con los cuatro elementos clave que contribuyen a la ejecución satisfactoria de un contrato. Estos elementos son las cualificaciones y capacidades del personal de limpieza, las cualificaciones y la experiencia operativa del personal directivo, la calidad de la infraestructura de los contratos y el historial así como la filosofía de servicio de la empresa de limpieza.

El **capítulo 5** explica el sistema de puntuación para el “valor óptimo” y proporciona algunos cálculos de muestra.

2. Seleccionar el valor óptimo - por qué redundo en su interés

Como se mencionó en la introducción, cada vez es más frecuente que tanto las empresas privadas como los organismos públicos se encarguen de encontrar contratistas externos para la prestación de los servicios de limpieza. Esta perspectiva implica delegar a contratistas privados muchas funciones que antes eran efectuadas por el personal de la propia empresa o del servicio público. Como consecuencia, esta delegación implica trabajar en muchas áreas donde la falta de normas de aseo e higiene da una mala imagen de la organización o, en el caso de una escuela u hospital, pueden resultar peligrosas para la salud pública.

La creciente parte de mercado de los concursos de licitación significa que las normas establecidas por las organizaciones contratantes en lo que se refiere al precio que se paga por los servicios de limpieza tienen una repercusión significativa en el empleo, los salarios, las condiciones de trabajo en el sector y en la infraestructura de la empresa. Como resultado, ejercen un impacto en la calidad del servicio prestado. Un informe de la EFCI sostiene que una disminución de los precios se traduce rápidamente en una fuerte presión sobre el empleo, habida cuenta que en este sector el coste de la mano de obra representa más del 75% del volumen de negocios. La disminución de los precios también provoca una deterioración de la calidad, en la medida en que el personal y la infraestructura de los contratos disminuye poco a poco a fin de ahorrar costes. La EFCI comprobó la proliferación de pseudoempresas que no respetan sus obligaciones en lo que respecta a los convenios colectivos de trabajo ni la legislación en materia de seguridad social. Estas empresas a menudo ofrecen precios que no cubren ni la mano de obra, con lo que hacen salir del mercado a las empresas que acatan la ley. Esta tendencia contrae aún más los precios y, en la medida en que descienden las normas de calidad, hace disminuir la imagen del sector ante la opinión pública.

La creciente proliferación de las malas prácticas resultantes de la competencia por ofrecer el precio más bajo ya ha dado lugar, en varios países y a escala europea, a iniciativas destinadas a sensibilizar a las organizaciones contratantes respecto a las consecuencias que acarrea la aplicación sistemática del criterio de la oferta más baja.

En Francia, por ejemplo, la federación francesa de industrias de la limpieza (FEP) ha elaborado una carta sobre "Ganar gracias al valor óptimo", es decir, que privilegiar la calidad es un buen cálculo (Charte du Mieux Disant: "*privilégier la qualité, c'est bien calculé*").

La carta sostiene que la selección del valor óptimo es un buen negocio para los responsables la emisión de convocatorias de ofertas para los servicios de limpieza, las empresas de limpieza industrial así como los usuarios (es decir, el público) ya que asegura normas de mejor calidad. Propone un procedimiento de licitación de tres etapas.

En primer lugar, las entidades adjudicadoras definen claramente sus propios requisitos (en relación con el área y los tipos de superficies a limpiar; la frecuencia del servicio; la naturaleza de los materiales que han de utilizarse; el nivel de calidad que ha de obtenerse). Se hace hincapié en la importancia de dar tiempo suficiente para visitar el lugar y la preparación de las ofertas.

En segundo lugar, se hace una ponderación de la importancia de los diferentes criterios de adjudicación del contrato para establecer las prioridades de la organización contratante. Al hacerlo, ha de tenerse presente que no es necesario que el precio predomine siempre sobre cualquier otra consideración, sino que ha de ponerse atención al valor técnico (incluidos los recursos humanos, la infraestructura técnica, la organización y el plan de trabajo propuestos, los mecanismos internos de control de calidad y el método para obtener la norma de calidad deseada).

En la tercera etapa, se lleva a cabo una evaluación exhaustiva de las ofertas recibidas y se detectan las ofertas anormalmente bajas. En el caso de ofertas anormalmente bajas, se recomienda a las entidades adjudicadoras que pidan un esclarecimiento por escrito sobre dichas ofertas. Este esclarecimiento debe abordar aspectos tales como los medios que van a utilizarse para realizar el trabajo y su valor (número de personal empleado en el lugar y su número de horas de trabajo, los sistemas de formación, las especificaciones técnicas de los materiales que van a utilizarse, etc.). Si las respuestas a esta solicitud de información complementaria no logran demostrar la capacidad para suministrar las normas técnicas y de calidad requeridas, se sugiere eliminar dichas ofertas.

Por tanto, los clientes del sector público y del privado cada vez se muestran más sensibles al valor económico que implica seleccionar una oferta que represente el valor óptimo en lugar del precio más bajo y están adjudicando contratos con arreglo a la “oferta económicamente más ventajosa”, una opción dispuesta en la legislación europea relativa a la adjudicación de los contratos públicos de servicios.

3. La licitación pública para los servicios de limpieza industrial y la legislación europea

3.1 Introducción

La Unión Europea ha elaborado un amplio marco legislativo que abarca la adjudicación de los contratos públicos de servicios. La licitación de diversos bienes y servicios representa 720 000 millones EUR del gasto público y genera un número significativo de puestos de trabajo.

La licitación de los servicios de limpieza industrial está regida por la Directiva sobre los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de servicios (Directiva del Consejo 92/50/CEE). Esta Directiva, conjuntamente con otras dos directivas de aprovisionamiento, es actualmente objeto de una propuesta de la Comisión Europea en relación con el artículo 251 del Tratado de la Unión Europea. En esta propuesta, la Comisión ha reunido estas tres directivas para formar una sola propuesta final y la envió al Parlamento Europeo en 2001. De conformidad con el procedimiento legal estipulado en el artículo 251, el Parlamento aprobó el 17 de enero de 2002 su informe introduciendo varias enmiendas. El resultado final de este proyecto todavía está pendiente.

En este capítulo, el manual se centrará en los mecanismos del proceso de adjudicación de los contratos, en lo que corresponde actualmente a los contratos de limpieza industrial.

La decisión de publicar una convocatoria de licitación pública

Toda organización que requiera servicios de limpieza tiene ante todo que tomar una decisión respecto a la opción que más ventajas le procure, si realizar estos servicios internamente o buscar un contratista externo. Una vez tomada la decisión de subcontratar los servicios de limpieza, se dispone de tres métodos básicos para convocar un concurso de ofertas:

- El procedimiento abierto
- El procedimiento restringido
- El procedimiento negociado (este procedimiento se aplica únicamente en casos excepcionales y limitados previstos en la Directiva).

El procedimiento que ha de utilizarse depende en cierta grado del valor del contrato que se adjudica y la especificidad del servicio que ha de prestarse. Por lo general, las entidades adjudicadoras son libres de elegir entre el procedimiento abierto y el restringido. Independientemente del procedimiento de licitación seleccionado, es importante dedicar tiempo suficiente para planificar exhaustivamente las especificaciones de la oferta y la metodología de la selección, visto que una planificación cuidadosa en esta etapa redundará con creces en la calidad de las ofertas que se recibirán durante el proceso de adjudicación. Puede resultar especialmente útil llevar a cabo un estudio sobre el trabajo y la calidad actuales a fin de poder hacer comparaciones más adelante (teniendo presente que sólo pueden hacerse en caso de que no se modifiquen las especificaciones de limpieza).

3.2 Criterios de exclusión y selección de los licitadores

Todo procedimiento de adjudicación de los contratos públicos de servicios cuenta con tres etapas (véase también el Cuadro 3):

Criterios de exclusión

En primer lugar, los **criterios de exclusión** definen el tipo de empresas que deben o pueden ser excluidas de la licitación. El artículo 29 de la Directiva proporciona una lista exhaustiva de estos criterios de exclusión. Para resumir brevemente, se especifica que podrá ser excluido de la participación en un contrato todo prestador de servicios:

- que se encuentre en estado de quiebra o de liquidación;
- que esté sujeto a un procedimiento de quiebra;
- que haya sido condenado en sentencia firme por cualquier delito que afecte a su moralidad profesional⁴;
- que haya cometido una falta profesional grave;
- que no haya cumplido sus obligaciones en lo referente al pago de la cotización a la Seguridad Social;
- que no haya cumplido sus obligaciones fiscales;
- que oculte o falsee gravemente la información exigible en relación con los criterios de selección cualitativa;
- que no esté registrada en el registro profesional de conformidad con lo dispuesto en la legislación nacional.

Criterios de selección

En la segunda etapa, los **criterios de selección** definen el tipo de empresa al que se convocará a concursar en la oferta. En esta etapa pueden excluirse varias empresas, por ejemplo, por motivos de capacidad financiera, económica o técnica. Las empresas que deseen participar en la convocatoria para presentar una oferta completa deben proporcionar una idea general de su organización en lo que se refiere a su capacidad y estructura de organización, el conocimiento y cualificaciones del personal que participa en la planificación y realización de los servicios de limpieza, el registro de servicio de la organización, la disponibilidad de la infraestructura necesaria para satisfacer los requisitos del cliente, la media del volumen de negocios correspondiente a los servicios relacionados con el contrato realizados en los últimos tres ejercicios y la disponibilidad de los sistemas para medir la calidad en caso de ser necesarios para la ejecución del contrato.

La Directiva proporciona una lista detallada de los documentos que pueden solicitarse para demostrar la capacidad financiera y económica. El artículo 32 de la Directiva establece las diferentes pruebas que puede solicitar la organización contratante a fin de que el prestador de servicios demuestre su capacidad técnica. Estas pruebas incluyen:

- la prueba de la cualificación académica y profesional de los prestadores de servicios y/o del personal directivo de la empresa y del personal responsable de la ejecución de los servicios;
- la presentación de una relación de los principales servicios facilitados en los últimos tres años;
- una declaración que mencione la media anual de personal de que haya dispuesto en los últimos tres años;
- una declaración del material, instalaciones y equipo técnico de que disponga para la realización del contrato;
- una descripción de los sistemas para controlar la calidad;
- una indicación de la parte del contrato que el prestador de servicios se proponga subcontratar.

⁴ Puede incluir todo procedimiento judicial relativo al incumplimiento de los convenios colectivos, el salario mínimo o la legislación de protección del empleo.

Las reglamentaciones nacionales que rigen la licitación pública permiten que la información proporcionada por las partes interesadas en el curso de la etapa de selección puedan presentarse en forma de declaraciones de la propia empresa. Esto significa que en lo que se refiere a la selección o a los criterios de exclusión y a las capacidades financieras y económicas, no tienen que suministrarse pruebas sino hasta una etapa posterior del procedimiento de licitación (pero antes de la adjudicación final del contrato). A través de una declaración, la empresa candidata indica que tiene la posibilidad de presentar la prueba solicitada cuando se le pida. Este sistema puede resultar ventajoso para ambas partes, ya que reduce la cantidad de documentos que se transmiten en la etapa de selección, pero debe ser respaldado por sanciones suficientes en caso de que ulteriormente una empresa no sea capaz de mostrar la prueba requerida.

La presente guía suministra, ya desde esta etapa, la posibilidad de contar con un sistema de puntuación que permita a las entidades nacionales adjudicadoras seleccionar a los candidatos que tendrán la capacidad general para cumplir la oferta (especialmente en lo que respecta al suministro de un servicio de calidad).

3.3 Criterios de adjudicación

Después de haber elegido a las empresas que se propondrán como candidatas para participar plenamente en el concurso en la tercera y última etapa, la etapa de selección, los **criterios de adjudicación** evalúan el mérito de cada candidato en lo individual tomando como base la medida en que satisface las especificaciones de la licitación⁵.

3.3.1 Descripción y evaluación del trabajo: sistemas de limpieza basados en la actividad o en la calidad

En esta etapa es importante establecer si el cliente está interesado en recibir ofertas basadas en un sistema de limpieza en el que predomine la actividad o la calidad. Estos elementos pueden influir en la información que los contratistas potenciales van a proporcionar en lo que se refiere a las modalidades de planificación del trabajo y de evaluación de la calidad.

Sistemas de limpieza basados en la actividad

Un sistema de limpieza basado en la actividad se caracteriza por establecer esencial o exclusivamente las operaciones de limpieza que han de realizarse, el tipo de superficies y la frecuencia. Estos sistemas no brindan la oportunidad de establecer descripciones de resultados ni objetivos de calidad reales con respecto a la superficie o la habitación individual que ha de limpiarse, más bien se espera que cada operación de limpieza se realice con la mayor profesionalidad y cualificación posibles. Un ejemplo de sistema de limpieza basado en la actividad es la Limpieza programada. De acuerdo con este sistema, se asigna a cada habitación individual un programa de limpieza, que suele expresarse mediante un código de tres dígitos. Este código expresa la frecuencia con la que una habitación necesita limpiarse por semana, la frecuencia con que necesitan limpiarse a fondo el piso y las existencias. Es preciso disponer de una lista que defina los términos de limpieza “a fondo” y “superficial”. Se aplica la misma lógica a los sistemas de limpieza basados en la frecuencia, donde, en vez de asignar una frecuencia para las actividades a realizar en una habitación, se asignan frecuencias a determinadas operaciones de trabajo así como a objetos y superficies de una determinada habitación o grupo de habitaciones.

⁵ Aun cuando existe sólo una etapa de evaluación (como en el procedimiento abierto), tiene que hacerse una distinción lógica entre los tres tipos de criterios diferentes.

Sistemas de limpieza basados en la calidad

Los sistemas de limpieza basados en la calidad se caracterizan por especificar esencial o exclusivamente el nivel de calidad que ha de suministrarse. Por tanto, no es la organización contratante sino el contratista el que determina la manera en que se logrará esta calidad. Por ello, estos sistemas no establecen sus métodos ni las frecuencias, sino que la competencia se basa en el mejor resultado.

Por lo tanto, en un sistema de limpieza basado en la calidad se acepta no limpiar una superficie que ya está limpia si en una habitación utilizada regularmente se mantiene la calidad fijada. En los últimos años, el sector se ha dedicado a trabajar en la manera de describir los requisitos de calidad/resultado. Estas normas incluyen objetivos y evaluaciones visuales de la calidad, pero también puede implicar la medición (con herramientas específicamente diseñadas para ello) de niveles de polvo, higiene, frotación, brillo, electricidad estática y conductancia.

Dependiendo de la especificación de la limpieza que ha de ejecutarse, puede resultar ventajoso combinar un sistema basado en la frecuencia (por ejemplo, para las operaciones de trabajo en “superficies sensibles”) con un sistema de limpieza basado en la calidad.

Se recomienda especialmente que las entidades adjudicadoras tomen la decisión de adjudicar el contrato de servicio a la oferta económicamente más ventajosa. Para ello, se especificarán en el pliego de condiciones o en el anuncio de licitación las siguientes especificaciones que representan el valor óptimo:

- Las condiciones contractuales para el período que abarca el acuerdo que incluyan el plazo de preaviso, un calendario de pagos y una revisión anual, así como un código de conducta para el trabajo realizado por terceros;
- El programa de limpieza con las actividades y frecuencias del trabajo de limpieza por categoría de habitación;
- Planos de planta de las instalaciones que han de limpiarse;
- Relación de las habitaciones indicando el programa de limpieza que ha de emplearse en cada una;
- Horas del día en las que el trabajo puede realizarse;
- Horas del día en las que no pueden realizarse trabajos de limpieza, o número de días en los que puede hacerse el trabajo;
- El sistema de evaluación de la calidad para el trabajo de limpieza, o la manera en que se define y garantiza la calidad así como las consecuencias en caso de que la calidad de la limpieza no sea la adecuada;
- En caso necesario, las especificaciones de las existencias de los productos higiénicos y los demás productos que han de suministrarse, los servicios y los precios de reserva;
- Fecha de la adjudicación y fecha de inicio del trabajo.

Asimismo, se invitará a los que lo soliciten a una visita de inspección del lugar durante la que se proporcionará y se pondrá a disposición de todos los contratistas potenciales una explicación exhaustiva de las especificaciones en materia de limpieza.

En esta etapa, es importante que la descripción de los servicios que han de prestarse sea lo más precisa posible. Al hacer esta descripción, puede resultar que hay determinadas tareas difíciles de definir o evaluar con antelación. Es posible incluir este tipo de servicios en una rúbrica de "limpieza extraordinaria o periódica" para hacer posible contratarlos (a un precio convenido de antemano) de vez en cuando.

Una vez establecida la descripción de los servicios, en principio ya no pueden introducirse modificaciones. No obstante, si excepcionalmente se introdujera alguna modificación, es importante que quede claro a los licitadores si el trabajo se modifica en relación con los términos anteriormente establecidos. Debe quedar perfectamente claro para todos que es preciso asegurar que los cambios en las normas provocados por esta modificación de las especificaciones no se atribuyan al contratista privado.

3.3.2 Selección final de la empresa

Una vez recibidas todas las ofertas de conformidad con estas especificaciones de limpieza, se procede a su comparación. La selección de la empresa a la que se adjudica el contrato se hace tomando como base los criterios de adjudicación establecidos en las especificaciones de la licitación.

De conformidad con la directiva europea relativa a los servicios, los criterios para adjudicar los contratos pueden ser los siguientes:

Cuadro 2: Directiva europea relativa a los servicios

"Sin perjuicio de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas nacionales vigentes en materia de remuneración de determinados servicios, los criterios en que se basarán las entidades adjudicadoras para la adjudicación de los contratos podrán ser los siguientes:

*a) cuando el contrato se adjudique a la oferta económicamente más ventajosa, distintos criterios que variarán en función del contrato: por ejemplo, **la calidad, la perfección técnica, las características estéticas y funcionales, la asistencia y el servicio técnico, la fecha de entrega, el plazo de entrega o de ejecución, el precio;***

b) únicamente el precio más bajo.

Cuando el contrato deba adjudicarse a la oferta económicamente más ventajosa, las entidades adjudicadoras mencionarán, en el pliego de condiciones o en el anuncio de licitación, los criterios de adjudicación que vayan a aplicar, cuando resulte posible en orden decreciente de importancia atribuida."

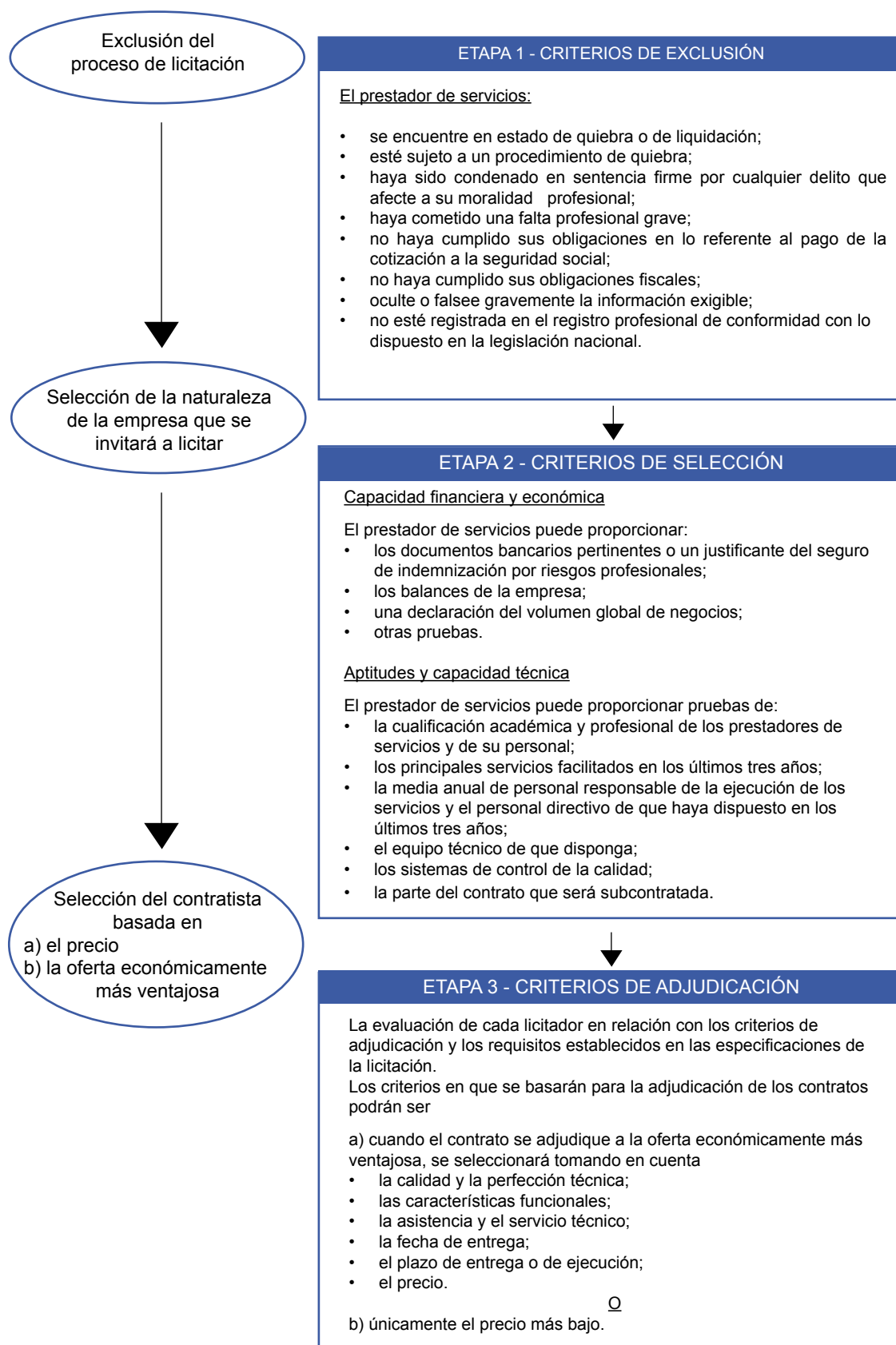
Las disposiciones de la directiva relativa a los servicios no coartan la libertad de las organizaciones contratantes para decidir si desean adjudicar el contrato al prestador de servicios que presente el precio más bajo o a la oferta económicamente más ventajosa.

No obstante, como se señala en el capítulo 2 de la presente guía, se considera que para evitar las desventajas de la competencia regida únicamente por el criterio del precio más bajo, ha de preferirse la adjudicación de los contratos tomando como base la oferta económicamente más ventajosa. A fin de fomentar la presentación de ofertas de alta calidad, que correspondan rigurosamente a los requisitos de la organización contratante y evitar que los licitadores sin posibilidades reales dificulten el proceso de adjudicación de contratos, es importante establecer claramente en las especificaciones de la licitación los criterios de selección y de adjudicación.

El capítulo 4 de la presente guía establece los criterios cualitativos de selección y de adjudicación que se consideran de crucial importancia a la hora de seleccionar la oferta económicamente más ventajosa o el prestador de servicios que representa el valor óptimo.

Además, el capítulo 5 elabora un sistema de puntuación que permite a las organizaciones contratantes evaluar objetivamente las ofertas presentadas en el marco de este sistema de adjudicación de valor óptimo y proporciona información complementaria sobre las modalidades prácticas para licitar y adjudicar contratos en el marco de este sistema.

Cuadro 3: Modelo de proceso de adjudicación de contratos en tres etapas



4. Definir el valor óptimo en los servicios de limpieza industrial

4.1 Introducción

En la mayoría de las organizaciones que desean contratar la prestación de un servicio, la calidad del servicio prestado depende de varios factores clave. De todos estos factores, las capacidades, cualificaciones y motivaciones del personal de primera línea es manifiestamente el más importante, ya que es el responsable de la ejecución cotidiana del trabajo. Además, es preciso que la planificación operativa y la gestión del personal de primera línea y de los servicios aseguren que el servicio se realiza de acuerdo con la norma de calidad más alta posible. Otro factor igualmente importante es la infraestructura técnica y del producto, la operativa y la de recursos humanos de que dispone el personal de primera línea y el equipo de la gestión de contratos. Por último, es de crucial importancia que todas las operaciones sean respaldadas por una infraestructura de la empresa que no sólo posea el historial pertinente para prestar un servicio de calidad, sino que también muestre una filosofía de servicio de calidad que satisfaga los requisitos de su cliente.

Por tanto, las tres áreas clave en las que deberían evaluarse la calidad y el valor técnico de una propuesta para la prestación de servicios de limpieza son las siguientes:

- el personal de limpieza;
- la gestión de contratos/operaciones;
- la infraestructura de los contratos.

Las áreas clave aparecerán ya sea en la etapa de selección o en la fase de adjudicación.

Ha de hacerse hincapié en que las organizaciones contratantes que deseen aplicar cualquiera (o todos) los criterios cualitativos que figuran a continuación, necesitan especificar los criterios generales de selección y de adjudicación en su pliego de condiciones o anuncio de licitación. En el capítulo 5 de la presente guía, puede encontrarse un modelo de anuncio de licitación abierta.

4.2 Personal de limpieza

Experiencia

El activo más importante de toda empresa de limpieza es su personal de limpieza. Gracias a su diligencia, motivación, cualificaciones y experiencia, se presta diariamente el servicio o deja de prestarse. Por tanto, dependiendo de la naturaleza y del lugar del trabajo a efectuar, es de crucial importancia que una empresa licitadora pueda asegurar que el personal seleccionado para efectuar el trabajo tiene la experiencia y capacidades necesarias para suministrar un servicio de la más alta calidad. En el caso de sitios altamente especializados (tales como los hospitales), la organización contratante puede pedir la prueba de que el personal asignado tiene experiencia de trabajo en este entorno o en uno similar y que ha recibido la formación pertinente y (en caso de existir) acreditada. En otros casos, quizás sea suficiente con recibir información sobre el tiempo que el personal ha trabajado en el sector. Esta información puede obtenerse mediante los currícula vitae del personal y su registro personal de formación.

Queda de manifiesto que en numerosas ocasiones, el personal de limpieza se contrata entre el personal ya empleado por la empresa contratante. No obstante, es de capital importancia que una empresa licitadora sea capaz de demostrar su capacidad para contratar el personal adecuado así como proporcionar una formación básica y continua en caso de rotación del personal, o en caso de que los requisitos para el personal aumenten como resultado de los cambios experimentados en los parámetros operativos. La información acerca de los niveles de rotación de personal (además de los que se producen naturalmente debido a los cambios en el entorno de la empresa) y el absentismo puede dar una indicación de la estabilidad de la empresa así como de la calidad del entorno laboral.

Cualificaciones y capacidades del personal de limpieza

La comprobación de toda formación básica o complementaria recibida por el personal puede dar la seguridad de que las personas a las que se adjudica el contrato poseen las cualificaciones y capacidades esenciales que requiere un especialista de la limpieza. Las organizaciones contratantes deberían mencionar en sus anuncios de licitación toda formación complementaria, técnica o específica a una actividad que se requiera del personal que va a asignarse a todo entorno especializado. Puede pedirse a los licitadores que demuestren cuándo y dónde han recibido esta formación, o bien, que prueben que la darán antes de iniciarse el contrato. La información por parte del licitador sobre la existencia y calidad de todo tipo de instalaciones destinadas a la formación puede dar la seguridad de que las aptitudes y cualificaciones del personal se actualizan periódicamente. Por lo general, se reconoce la probabilidad de que el personal de limpieza que recibe una formación continua muestre una mayor motivación y compromiso con el sector. Disponer de una formación financiada por el empleador debería ir a la par con una carrera profesional transparente que permita una promoción tanto vertical como horizontal. Este elemento asegura igualmente mayores niveles de motivación y, en última instancia, un servicio de mejor calidad. En caso de existir una formación acreditada a escala nacional para los operarios de la limpieza, es importante que toda formación impartida sea certificada de esta manera.

Oportunidades de carrera

Se reconoce que la posibilidad de disponer de oportunidades de carrera contribuye a aumentar la tasa de retención del personal cualificado.

Selección, contratación y verificación de antecedentes

Aun cuando un contrato exija retomar el personal existente, es importante que las empresas puedan proporcionar los detalles de un procedimiento estructurado de selección y contratación de personal. Un equipo de personal dedicado y formado adecuadamente con arreglo a una política establecida de recursos humanos que incorpore los principios de igualdad de oportunidades y muestre un compromiso de gestión efectiva de los recursos humanos, ha de aplicar idealmente los procedimientos. Este aspecto puede brindar la seguridad de que todo el personal del contratista cumple con las normas que las propias organizaciones contratantes desean aplicar. Las verificaciones apropiadas de los historiales laborales pueden proporcionar cierta seguridad sobre la fiabilidad, la eficiencia y la efectividad del personal potencial. Para los sitios especialmente sensibles, puede requerirse una verificación sistemática de los antecedentes.

Las organizaciones contratantes pueden desear tener la prueba de que la documentación relativa a la política de contratación de un contratista potencial fomenta la igualdad de oportunidades y evita las preferencias raciales y, por tanto, coincide con sus propias políticas en materia de igualdad de oportunidades. La insistencia en la observancia de estos principios puede ser un mensaje claro dirigido a los contratistas potenciales y gracias a ello elevar el perfil y potenciar las políticas de igualdad. Varios países tienen directrices o códigos para la contratación ética. En caso de existir, deben aplicarse.

Condiciones de empleo, salud y seguridad de los trabajadores en el lugar de trabajo

Se reconoce ampliamente que la existencia de una estructura de recompensas justa y transparente redundan positivamente en la retención del personal experimentado, su motivación y su satisfacción en el trabajo y, por tanto, en la calidad de sus prestaciones. Entre las pruebas de que existen dichos sistemas se incluye el respeto de todo convenio colectivo, una política sindical de la empresa, la existencia de estructuras de recompensa y sistemas de clasificación y evaluación del personal relacionadas con las prestaciones suplementarias. Ha de establecerse un marco para la revisión periódica de los salarios y de las necesidades de formación. La prueba de que existen canales de comunicación efectivos entre el personal y el empleador a través de un comité de empresa –donde la legislación prescriba el establecimiento de este tipo de órgano– o a través de cualquier otra estructura que permita el diálogo, también puede dar una mayor seguridad de que existe un entorno laboral de alta calidad.

A fin de evitar adjudicar contratos a empresas de dudosa reputación, las empresas contratantes deberían exigir la prueba de que las condiciones de trabajo que se aplica al personal de limpieza de la empresa cumplen con la legislación nacional y/o los convenios colectivos. En caso de no existir convenios colectivos, las listas de turnos deberían proporcionar información sobre el horario de trabajo y la duración de los turnos. Este aspecto es importante ya que un horario de trabajo excesivamente largo puede provocar accidentes y afectar a las prestaciones.

Los prestadores de servicios de buena calidad también deberían poder proporcionar información sobre las políticas y procedimientos en materia de salud y seguridad que se aplican a los trabajadores en el lugar de trabajo. Estas deben estar en conformidad con las reglamentaciones marco europeas y la legislación nacional. Un buen historial en materia de salud y seguridad indica que se trata de una empresa que considera a su personal como su activo más importante. Este tipo de empresas probablemente ofrece un entorno laboral de mejor calidad y, por tanto, deberían tener menores tasas de absentismo y un personal más motivado.

Unas condiciones de trabajo bien reglamentadas y disponer de sistemas de información y concertación con los trabajadores reducen la posibilidad de conflictos así como de riesgos relacionados con la salud y la seguridad del personal, de los clientes y de la propiedad así como las del público en general.

Cuadro 4: Criterios cualitativos relacionados con el personal de limpieza

PERSONAL DE LIMPIEZA	
Experiencia	<input type="checkbox"/> Experiencia en el sector <input type="checkbox"/> Experiencia en la actividad específica <input type="checkbox"/> Rotación del personal y absentismo
Cualificaciones y capacidades	<input type="checkbox"/> Formación básica <input type="checkbox"/> Formación complementaria y cualificaciones <input type="checkbox"/> Formación para una actividad específica <input type="checkbox"/> Formación periódica <input type="checkbox"/> Cualificaciones suplementarias <input type="checkbox"/> Oportunidades de carrera
Selección y contratación	<input type="checkbox"/> Metodología de selección y contratación
Condiciones de empleo, salud y seguridad	<input type="checkbox"/> Niveles salariales y de prestaciones <input type="checkbox"/> Relaciones entre el personal y el empleador <input type="checkbox"/> Condiciones de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ● Se cumplen las disposiciones relativas a la salud y la seguridad de conformidad con la legislación nacional y de la UE
Criterios suplementarios definidos por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Deben justificarse estos criterios; deben permanecer en el marco de la legislación europea y nacional correspondiente

4.3 Gestión de contratos / operaciones

El equipo de gestión / el administrador del contrato

Por lo general, a la hora de subcontratar las funciones de limpieza, las organizaciones contratantes desean asegurarse de que sólo deberán procurar un esfuerzo mínimo de supervisión para garantizar la prestación contractual del trabajo. Por lo tanto, la competencia y organización del equipo externo de gestión de los contratos son de suma importancia. El cliente debe sentirse satisfecho de que todos los miembros del equipo externo de gestión posean las cualificaciones necesarias para satisfacer sus exigencias. Es preciso establecer claramente los canales de responsabilidad y debe poder demostrarse una capacidad de respuesta rápida así como una capacidad adecuada de reemplazo. Por tanto, la oferta debe proporcionar información acerca de las cualificaciones y experiencia de cada uno de los miembros del equipo de gestión y su responsabilidad en el marco del contrato. Deberían establecerse normas relativas a la rapidez para tratar las preguntas del cliente y quién es la persona que tiene la responsabilidad final. En relación con los lugares que requieren cualificaciones de limpieza más especializadas o en los que se da especial importancia al buen funcionamiento inmediato del servicio, puede solicitarse la prueba de la experiencia específica en relación con el contrato.

Desde el punto de vista del cliente, el administrador del contrato es el elemento más importante en relación con la ejecución del contrato. Por tanto, es de crucial importancia que el cliente esté satisfecho con las cualificaciones y capacidades de esta persona. Por esta razón, los licitadores deben proporcionar una información detallada sobre la identidad, las cualificaciones y experiencia del administrador del contrato. En determinados casos, puede requerirse un profundo conocimiento específico del contrato para evitar la necesidad de un largo período de entrenamiento y surjan posibles quejas o riesgos en materia de salud e higiene. En estos casos, el administrador del contrato debería poder demostrar un perfecto conocimiento de los requisitos del cliente.

Disponibilidad y tiempo de respuesta

El plan operativo debería garantizar la posibilidad de ponerse en contacto rápidamente con el administrador del contrato y que éste(a) tiene la capacidad de tomar decisiones efectivamente en el seno de una cadena clara de responsabilidades y con un tiempo de respuesta rápido.

Planificación operativa

La planificación operativa que se presente en la oferta debe convencer al cliente de que el contratista posee el conocimiento necesario de los requisitos de un determinado lugar de trabajo como para elaborar una metodología relativa a la lista de turnos. Esta metodología debe satisfacer los requisitos del cliente en lo que se refiere a las normas previstas de prestación de servicios y puede utilizarse como base para los niveles de prestación convenidos contractualmente.

La planificación operativa también debe demostrar que el contratista tiene una capacidad de organización suficiente para ejecutar el contrato y una mano de obra cualificada y experimentada para asegurar que el equipo y los miembros del personal puedan ser reemplazados o asistidos inmediatamente.

El licitador debería demostrar que ha establecido, o puede establecer, procedimientos capaces de garantizar una puesta en marcha y una operación rápidas y sin problemas. Debe asegurarse de que siempre se seguirá todo procedimiento específicamente convenido con el cliente y que siempre se le consultará e informará con antelación de toda modificación que se haga necesaria.

La información proporcionada en la planificación operativa debe convencer al cliente de que el administrador del contrato puede controlar la ejecución del contrato periódicamente y a intervalos/fechas determinadas. Por tanto, la propuesta presentada por el licitador deberá dar una idea general de la estructura global de presentación de informes que garantice lo siguiente:

- los informes siempre se presentan y se sitúan en un marco temporal determinado;
- los informes dan respuesta a las preguntas pertinentes;
- los informes son objetivos;
- los informes son más que una mera tarea administrativa;
- los informes están adaptados al cliente;
- los informes se comparan y analizan;
- los informes se remiten a los requisitos de seguridad.

A fin de asegurar que sólo se requiere una inversión mínima de tiempo por parte del cliente, la propuesta operativa deberá establecer las modalidades de gestión de la comunicación relativa al contrato, al lugar y al cliente así como la frecuencia y la organización de las reuniones.

Servicios de asistencia técnica

La prestación de servicios de asistencia técnica efectivos desde la oficina central de la empresa ayuda a garantizar un buen funcionamiento del contrato. La propuesta operativa debería contener información sobre los servicios de asistencia técnica puestos a disposición por la oficina central de la empresa (tales como la administración, la facturación y el personal).

Garantía de calidad

A fin de asegurar un contrato estable y satisfactorio, es importante que tanto la organización contratante como el contratista sean claros respecto a las normas de calidad que han de cumplirse y sobre la manera en que van a garantizarse. Ha de disponerse fácilmente de información sobre la filosofía de calidad de la organización contratante, y ésta deberá ser conforme con los aspectos que la propia organización contratante desea aplicar. Por tanto, el acuerdo sobre la garantía de calidad deberá ocupar un lugar importante en las negociaciones contractuales e incluir la formulación de un sistema perfectamente definido de garantía de calidad e inspección. Ha de establecerse con toda claridad cuáles son los diferentes elementos que componen el control de calidad, la persona que ha de realizarlos así como su frecuencia. Debe mostrarse la prueba de la certificación de calidad correspondiente⁶.

⁶ El Comité Europeo de normalización aprobó una norma europea (EN 13549) que proporciona los requisitos y recomendaciones fundamentales para los sistemas de medición de la calidad en las prestaciones de limpieza

La calidad puede garantizarse con una evaluación objetiva y subjetiva (o de preferencia una combinación de ambos métodos). La calidad objetiva de la prestación de servicios se mide por lo general en relación con las actividades y/o cualidades establecidas del servicio, lo que permite cumplir con los procedimientos de garantía de calidad y de control que pueden compararse con el contrato, documentarse y reproducirse. La calidad objetiva de los servicios de limpieza suele basarse en un conjunto de evaluaciones que en virtud de definiciones precisas y delimitadas proporciona una imagen representativa de las condiciones de limpieza. Por ejemplo, si los objetivos de calidad se formulan en la forma de cantidades máximas de polvo, las normas de higiene o el coeficiente de seguridad antideslizante, etc., estos elementos pueden medirse de manera objetiva con la ayuda de instrumentos de medición diseñados a este efecto.

La calidad subjetiva de la prestación de servicios es una manifestación de la impresión general, por ejemplo, mediante encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios.

Si se ha llegado a un acuerdo contractual sobre la ejecución de un servicio de conformidad con un sistema de limpieza basado en la actividad, se requiere una estimación basada en las prácticas comerciales sobre la naturaleza y frecuencia de las actividades que se requieren para cumplir con la norma de limpieza deseada. Por lo tanto, la garantía de calidad se basa generalmente en el cumplimiento de las frecuencias convenidas en las que han de realizarse determinadas operaciones.

Los sistemas de garantía de calidad de acuerdo con los sistemas de limpieza cualitativos se basan tanto en la evaluación de la calidad visual como en mediciones objetivas, tal como se mencionó anteriormente.

Todo el personal participante debe recibir una formación suficiente a fin de asegurar que las normas de calidad dispuestas en el contrato sean comprendidas y puedan cumplirse. El personal responsable de asegurar la garantía de calidad debe haber recibido instrucciones pormenorizadas y específicas a dicho contrato.

Inspecciones

La frecuencia de las inspecciones internas y externas ha de establecerse en las especificaciones de trabajo incluidas en el contrato. Por lo general, se realizan inspecciones internas utilizando cartas especialmente elaboradas de conformidad con los requisitos del contrato. Es preciso que se cuente con sistemas destinados a rectificar lo más rápido posible toda desviación a la baja de las normas de calidad. Además, debe realizarse un análisis del funcionamiento a fin de evaluar si es necesario hacer adquisiciones o inversiones que permitan obtener un rendimiento óptimo de las herramientas, maquinaria, productos de limpieza, etc., para cumplir con las normas de calidad requeridas.

Cuadro 5: Criterios cualitativos relacionados con la gestión de contratos y operaciones

GESTIÓN DE CONTRATOS / OPERACIONES	
El equipo de gestión / el administrador del contrato	<input type="checkbox"/> Estructura, organización y cualificaciones del administrador del contrato y del equipo de gestión <input type="checkbox"/> Aptitudes y cualificaciones específicas al contrato del administrador del contrato y el equipo de gestión <input type="checkbox"/> Disponibilidad <input type="checkbox"/> Tiempo de respuesta <ul style="list-style-type: none"> ● Rapidez de intervención
Planificación operativa	<input type="checkbox"/> Metodología de la planificación operativa <input type="checkbox"/> Puesta en marcha del proceso de limpieza <input type="checkbox"/> Plazo de ejecución <input type="checkbox"/> Capacidad de reemplazo <input type="checkbox"/> Procedimientos generales y específicos al cliente <input type="checkbox"/> Informes <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación relacionada con el lugar de trabajo y el cliente ● Respuesta a los requisitos especiales del cliente
Servicios de asistencia técnica	<input type="checkbox"/> Servicios de asistencia técnica de la oficina central en lo relativo a <ul style="list-style-type: none"> ● la administración ● la facturación ● el personal
Garantía de calidad / Inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantía de calidad ● Frecuencia del control ● Documentación relativa a la calidad ● Mejora del sistema de calidad ● Modo y frecuencia con los que el contratista evalúa el cumplimiento del contrato
Criterios adicionales a definir por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> ● Debe proporcionarse una justificación de estos criterios; deben mantenerse en el marco de la legislación europea y nacional correspondiente

4.4 Infraestructura de los contratos

El término “infraestructura de los contratos” se utiliza aquí para referirnos a todo equipo y productos utilizados de conformidad con los contratos. Los licitadores deben poder mostrar que todas estas herramientas son seguras y adecuadas al entorno en que se utilizan. En relación con las herramientas o productos especializados, ha de asegurarse que el personal ha recibido la formación apropiada para emplearlos.

Equipo

Todo el equipo de limpieza debe ser apropiado para el lugar y la superficie en que va a utilizarse. Es preciso garantizar la seguridad tanto de las personas que los emplean como del área donde van a emplearse proporcionando una formación adecuada para su empleo seguro y su mantenimiento apropiado.

En caso de requerirse un equipo especializado, la propuesta técnica deberá estipular si la empresa cuenta con este equipo o si va a adquirirlo específicamente para cumplir con el contrato. Deberá incluirse información sobre la manera en que se dará formación al personal para que lo utilice.

Es preciso que los licitadores demuestren que pueden proporcionar los uniformes apropiados y el equipo de seguridad que exige el empleo de los diferentes equipos y productos.

Productos

La propuesta técnica deberá demostrar que los licitadores están al tanto de que se requieren métodos y productos de limpieza diferentes para tratar diversas superficies y que se suministrará este tipo de material. El personal necesita recibir formación sobre la aplicación de los diferentes productos.

El uso de los productos ha de cumplir con las consideraciones medioambientales correspondientes y así como las relativas a la salud, la higiene y la seguridad del personal y del público.

Cuadro 6: Criterios cualitativos relacionados con la infraestructura de los contratos

INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS	
Equipo	<ul style="list-style-type: none">● Mantenimiento y uso de las máquinas y materiales● Limpieza adaptada a las características del edificio● Uniformes y equipo de seguridad
Productos	<ul style="list-style-type: none">● Métodos y productos utilizados● Consideraciones medioambientales así como de salud e higiene

5. Directrices de evaluación

De conformidad con el capítulo 3 del presente manual, toda adjudicación de contratos públicos de servicio ha de seguir un proceso de tres etapas en las que los licitadores se evalúan de acuerdo con los criterios de exclusión, selección y adjudicación especificados. El cuadro 8 presenta el proceso de tres etapas de la adjudicación de contratos de servicios utilizando los criterios cualitativos elaborados en el capítulo 4 del presente manual. Aun cuando los procedimientos de licitación se efectúen en una etapa, debería hacerse una distinción lógica entre los criterios de exclusión, selección y adjudicación. Los criterios de exclusión y de selección han sido diseñados solamente para eliminar del proceso de licitación a las empresas:

- a) que no satisfacen los requisitos obligatorios en relación con el pago de sus obligaciones fiscales o de la cotizaciones a la seguridad social y no se consideran financieramente aceptables;
- b) que no cumplan con los criterios de selección en lo que se refiere a su tamaño o experiencia y en relación con su capacidad para proporcionar un servicio de calidad.

La evaluación final pormenorizada de las propuestas técnicas y operativas en la oferta está sujeta a los criterios de adjudicación correspondientes y a una evaluación de las propuestas de precio.

El marco de evaluación del “valor óptimo” propuesto en la presente guía permite a las organizaciones contratantes aplicar sus propias prioridades en relación con lo siguiente:

- La selección de empresas capaces de proporcionar un servicio de calidad (ETAPA 1) - se propone un sistema de puntuación para seleccionar a las mejores empresas en esta etapa;
- La importancia del precio por encima de la perfección técnica (ETAPA 2);
- La importancia concedida a las diferentes categorías de los criterios de valor técnico relacionados con las tareas a ejecutar (especificación del contrato) (ETAPA 3);
- La importancia relativa de los criterios específicos de perfección técnica en el marco de cada categoría (ETAPA 4);
- De conformidad con los requisitos de la legislación europea, las organizaciones contratantes tienen que anunciar los criterios de selección y de adjudicación que van a aplicar en el anuncio de licitación, en caso de que no figuren en el pliego de condiciones. (ETAPA 5);
- La utilización de un sistema de puntuación fácil de aplicar para determinar el prestador de servicios que represente el “valor óptimo” (ETAPA 6).

ETAPA 1 – La importancia de seleccionar empresas capaces de proporcionar un servicio de calidad

A fin de determinar las propuestas que representen el valor óptimo de acuerdo con su capacidad para proporcionar un servicio cualitativo, se utilizan los siguientes cuadros:

CRITERIOS de selección:

Capacidad financiera y económica

La presentación de los balances de la empresa y de las cuentas de pérdidas y ganancias durante los últimos tres ejercicios financieros, en el caso de que su publicación esté prescrita por la legislación o la práctica del país en el que el prestador de servicios esté establecido
--

Capacidad técnica

La capacidad y estructura de organización de la empresa
La experiencia profesional y la formación pertinente de las personas propuestas para realizar el trabajo
Un historial comprobado sobre la organización, prestación y asistencia técnica de los servicios objeto del contrato
Disponibilidad de la infraestructura necesaria para satisfacer los requisitos establecidos en la licitación
La media anual de mano de obra y personal directivo en el curso de los últimos tres años

Personal de limpieza

Categoría	Establecimiento de las prioridades para las diferentes categorías de criterios
Personal de limpieza	Un número elevado de puntos asignados a la categoría del "personal de limpieza" indica que las aptitudes así como las cualidades y cualificaciones profesionales del personal de limpieza que se empleará, son de un interés primordial

En esta etapa, se recomienda que las autoridades públicas:

1. ya sea que fijen con antelación un número máximo de licitadores que deseen seleccionar y conserven los que obtengan la mejor puntuación (procedimiento restringido)
2. o, en el caso de un procedimiento abierto, determinen la obtención de una puntuación mínima (posiblemente en cada uno de los tres criterios establecidos en la página anterior) para ser seleccionadas.

Ambas posibilidades deben indicarse claramente en la licitación.

El siguiente ejemplo de puntuación ha de adaptarse y especificarse de acuerdo con el objeto del contrato y las necesidades del poder adjudicador siempre que no sea discriminatoria:

De los 60 puntos destinados a los criterios de selección, se han asignado 18 puntos respectivamente a las categorías “capacidad financiera y económica” y “capacidad técnica”, así como 24 puntos a la categoría “personal de limpieza” (también tienen que desarrollarse las dos primeras categorías):

Criterio de calidad específico	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Experiencia en el sector	3	Es de esencial importancia que los limpiadores tengan experiencia en el sector para garantizar una puesta en marcha sin problema y que no se requiere un período de entrenamiento
Experiencia en la actividad específica	2	Se requiere cierta experiencia específica a la actividad en la medida en que el entorno de limpieza requiere cualificaciones especializadas
Rotación del personal y absentismo	1	Debe disponerse de información satisfactoria sobre la rotación del personal y los niveles de absentismo
Formación básica	4	Los limpiadores deben haber recibido una formación básica a fin de asegurar que se garantiza la calidad de servicio
Formación complementaria y cualificaciones	1	Una formación y certificación suplementaria resultaría ventajosa
Formación para una actividad específica	2	El personal clave deberá recibir una formación específica a la actividad a fin de asegurar una sensibilización a los desafíos que plantea el entorno relativo a la limpieza
Formación periódica	2	El contrato requiere el uso de cualificaciones que están en constante perfeccionamiento. Es preciso dar una formación periódica para asegurar la actualización de las cualificaciones
Contratación y selección	2	Se concede considerable importancia a la selección de un personal de calidad
Niveles salariales y de prestaciones	2	Se reconoce que unos niveles salariales y de prestaciones satisfactorios contribuyen a retener al personal cualificado y a incrementar su motivación. A este respecto, puede encontrarse una medición objetiva ya sea en la legislación, en los convenios colectivos o en cualquier otro texto de referencia vigente en el lugar donde el contrato va a ejecutarse
Relaciones entre el personal y el empleador	2	Se reconoce que un buen clima social en la empresa mejora el entorno de trabajo y, por tanto, la motivación y productividad de los trabajadores. Como indicador, puede pedirse a las empresas el número de días laborables perdidos durante el año anterior debido a huelgas u otras formas de conflictos laborales
Condiciones de empleo	2	Se reconoce que las condiciones de trabajo satisfactorias contribuyen a retener al personal cualificado e incrementan la motivación. A este respecto, puede encontrarse una medición objetiva ya sea en la legislación, en los convenios colectivos o en cualquier otro texto de referencia vigente en el lugar donde el contrato va a ejecutarse
Salud y seguridad	1	Se reconoce que una planificación profesional, así como de la salud y la seguridad disminuye el número de accidentes y los niveles de absentismo
Criterios suplementarios	0	No hay otros criterios pertinentes

ETAPA 2 – La importancia del precio sobre el valor técnico y la calidad del servicio

A fin de determinar la propuesta que represente el valor óptimo con arreglo a los criterios técnicos y de precio, se utiliza la siguiente fórmula para obtener la puntuación global de la propuesta:

Puntuación de las ofertas propuestas = puntuación técnica + puntuación del precio

Corresponde a la organización contratante determinar sus propias prioridades en relación con la ponderación que ha de darse a la puntuación técnica y la relativa al precio. Por ejemplo, asignar un determinado número de puntos entre 100, permite crear un equilibrio entre la calidad y el precio de la siguiente manera:

Puntuación técnica	Puntuación del precio	Dar prioridad a la perfección técnica y al precio
50	50	La calidad y el precio tienen la misma importancia
60	40	La calidad es más importante que el precio, pero el precio sigue siendo un factor importante
80	20	La calidad es de suma importancia, el precio es una consideración secundaria
40	60	El precio es más importante, pero la calidad sigue siendo un factor importante
20	80	El precio es lo más importante, la calidad es una consideración secundaria

ETAPA 3 – Definir la importancia de las diferentes categorías de los criterios de valor técnico en relación con las tareas que han de ejecutarse

Esta etapa permite a las organizaciones contratantes definir las categorías de criterios que revisten mayor importancia para ellas en su evaluación técnica, mediante la asignación de una proporción diferente de puntos destinados a la puntuación de la perfección técnica en la ETAPA2:

Categoría	Dar prioridad a las categorías de criterios
Gestión de contratos	Un elevado número de puntos asignados a esta categoría de “gestión de contratos” indica que las cualificaciones del administrador del contrato y el equipo de gestión de contratos se consideran de primordial importancia
Infraestructura de los contratos	Un elevado número de puntos asignados a la categoría de “infraestructura de los contratos” indica que el producto y la infraestructura técnica que van a utilizarse son sumamente importantes

EJEMPLO A En estos ejemplos ha de hacerse hincapié en que la primera categoría “personal de limpieza” pertenece a la Etapa 1 (fase de selección), que describe la capacidad general de la empresa a participar en la licitación publicada.

Asignación de 60 puntos a la puntuación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Personal de limpieza	30	La calidad del personal de limpieza se considera el factor más importante para la ejecución del contrato
Gestión de contratos	20	Se considera que un personal responsable de la gestión de contratos altamente cualificado aporta un sólido know-how y una orientación de servicio
Infraestructura de los contratos	10	La calidad del equipo y los productos utilizados también tiene relevancia

EJEMPLO B

Asignación de 40 puntos a la puntuación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Personal de limpieza	30	La calidad del personal de limpieza se considera de primordial importancia
Gestión de contratos	8	La supervisión es más importante que la concertación
Infraestructura de los contratos	2	El contrato requiere relativamente poco uso de equipo suplementario

EJEMPLO C

Asignación de 80 puntos a la puntuación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Personal de limpieza	40	La calidad del personal de limpieza se considera de primordial importancia
Gestión de contratos	20	El contrato necesita una gestión innovadora y un estrecho contacto entre el cliente y el equipo de gestión
Infraestructura de los contratos	20	El uso de productos y equipo actualizado es significativo para la ejecución del contrato

EJEMPLO D

Asignación de 20 puntos a la puntuación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Personal de limpieza	18	Se requiere un servicio fácil, el cambio no plantea problema, el precio es la prioridad más importante
Gestión de contratos	2	El contacto con el equipo de gestión es mínimo
Infraestructura de los contratos	0	El contrato no tiene requisitos específicos relativos al uso de equipo suplementario

ETAPA 4 – Dar prioridad a los criterios de adjudicación relativos al valor técnico

Esta etapa permite a las entidades adjudicadoras dar prioridad en detalle a cada uno de los criterios de adjudicación a los que consideran importante asignar una parte del total de puntos destinados a las dos categorías de adjudicación en la ETAPA 3:

De los 60 puntos destinados a los criterios de perfección técnica, se han asignado 15 a la categoría “gestión de contratos”:

Criterio de adjudicación relativo a la calidad	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Un know-how específico al contrato por parte del administrador del contrato y del equipo de gestión	2	Algunos miembros del equipo de gestión han de tener una experiencia específica respecto al contrato a fin de asegurar su sensibilización en relación con los requisitos particulares del entorno de limpieza
Disponibilidad	3	El administrador del contrato debe ser fácilmente accesible cuando sea necesario
Tiempo de respuesta	2	Un tiempo de respuesta rápida reviste suma importancia
Planificación operativa	1	La planificación de la gestión ha de mostrar una buena experiencia en lo relativo a las listas de turnos. Esta propuesta debería adecuarse para formar la base del contrato
Plazos de ejecución y capacidad de reemplazo	2	Debe comprobarse que la empresa puede cumplir los plazos de ejecución y tiene la capacidad suficiente para satisfacer los requisitos del contrato en caso de modificación de los parámetros operativos
Procedimientos generales y específicos al cliente	0	No se consideran pertinentes para el contrato
Informes, comunicación y respuesta a peticiones especiales	3	Estos tres elementos deberían establecerse con toda claridad y satisfacer las necesidades del cliente
Asistencia técnica de la OC	0	No se consideran pertinentes para el contrato
Garantía de calidad / frecuencia, documentación y evaluación	2	Las normas de calidad han de establecerse claramente y deberían ser controladas; las inspecciones deben ser periódicas; la manera en que la empresa evalúa el cumplimiento del contrato tiene que ser clara
Criterios suplementarios	0	No se consideran pertinentes para el contrato

De los 60 puntos para los criterios de perfección técnica, se han asignado 10 puntos a la categoría “infraestructura de los contratos”:

Criterio de adjudicación relativo a la calidad	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Mantenimiento y empleo del equipo	4	El equipo debe ser suministrado por el contratista; la utilización y el mantenimiento tienen que cumplir normas altas
Limpieza adaptada a las características del edificio	1	La limpieza tiene que efectuarse sin perjuicio para el edificio ni el inventario
Uniformes y equipo de seguridad	2	Los uniformes de limpieza y el equipo de seguridad deben ser suministrados por el contratista y deben estar adaptados al personal y aplicables a las superficies que deben tratarse
Productos y métodos utilizados	1	Los contratistas deben suministrar los productos y métodos para cumplir con las normas requeridas
Consideraciones medioambientales, de salud e higiene	2	Los productos deben cumplir con las normas prescritas en materia de medio ambiente, salud e higiene
Criterios suplementarios	0	No se consideran pertinentes para el contrato

ETAPA 5 – Anunciar los criterios de selección y adjudicación en el anuncio de licitación

Como se menciona en el capítulo 3, las organizaciones contratantes que deseen adjudicar el contrato a “la oferta económicamente más ventajosa” tienen que indicar en sus anuncios de licitación los criterios de selección y de adjudicación que van a aplicarse. El cuadro 7 muestra un ejemplo de un modelo normalizado para un anuncio de licitación abierto, tal como figura en las notas de orientación de la directiva europea relativa a la adjudicación de contratos públicos de servicio.

Cuadro 7: Modelo de anuncios de contratos individuales – Procedimiento abierto de conformidad con lo establecido en el Anexo IIB de la Directiva relativa a los servicios

1. Nombre, dirección, números de teléfono, telégrafo, télex y telecopiadora de la entidad adjudicadora
2. Categoría de servicio y descripción. Número de referencia de la CCP
3. Lugar de ejecución
4. a) Posibilidad de que, con arreglo a normas legales, reglamentarias o administrativas, se reserve la prestación del servicio a una determinada profesión
b) Referencia de dicha norma legal, reglamentaria o administrativa
c) Posibilidad de que las personas jurídicas deban indicar los nombres y la cualificación profesional del personal responsable de la ejecución del servicio
5. Posibilidad de que los prestadores de servicios liciten para una parte de los servicios de que se trate
6. En su caso, prohibición de variantes
7. Duración del contrato o plazo para realizar el servicio y, en la medida de lo posible, la fecha límite para iniciar la prestación del servicio
8. a) Nombre y dirección del servicio al que puede solicitarse la documentación pertinente
b) En su caso, plazo para efectuar dicha solicitud
c) En su caso, gastos de obtención de dichos documentos y modalidades de pago
9. a) Fecha límite de recepción de las plicas
b) Dirección a la que deben enviarse
d) Lengua o lenguas en las que deben redactarse
10. a) Personas admitidas a asistir a la apertura de las plicas
b) Lugar, fecha y hora de esta apertura
11. En su caso, depósito y garantía exigidas
12. Modalidades básicas de financiación y de pago y/o referencias a las disposiciones pertinentes
13. En su caso, forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de prestadores de servicios adjudicataria del contrato
14. Datos referentes a la situación del prestador de servicios y datos y formalidades necesarias para evaluar las condiciones mínimas de carácter económico y técnico a las que deberá ajustarse el prestador de servicios
15. Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta
- 16. Criterios que se utilizarán para la selección y adjudicación del contrato y, si es posible, orden de importancia. Se expondrán los criterios distintos del precio más bajo si no figuran en el pliego de condiciones**
17. Información complementaria
18. Fecha(s) de anteriores publicaciones del anuncio de licitación en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas o mencionar que no se ha publicado
19. Fecha de envío del anuncio
20. Fecha de recepción del anuncio por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

Fuente: Nota de orientación para la aplicación de la Directiva relativa a los servicios, CCE

Las entidades adjudicadoras que deseen utilizar el sistema del “valor óptimo” para seleccionar y adjudicar un contrato a la oferta económicamente más ventajosa podrían remitir, en su anuncio de licitación, a la consulta de la presente guía. Deberán proporcionarse detalles sobre lo siguiente:

- Criterios de exclusión: (indicar los criterios; véase el cuadro 8 para los criterios de exclusión)
- Criterios de selección: (indicar los criterios; véase el cuadro 8 para los criterios de selección)
- Criterios de adjudicación: (indicar los criterios; véase el cuadro 8 para los criterios de adjudicación)

Detalles de los criterios de selección:

Número máximo de puntos asignados a la

- Calidad del personal de limpieza (resume los criterios clave de selección relativos a la calidad)
- Capacidad financiera y económica (resume los criterios clave de selección relativos a la calidad)
- Capacidad técnica (resume los criterios clave de selección relativos a la calidad)

Detalles de los criterios de adjudicación:

Número máximo de puntos por asignar

- Precio (indicar el número de puntos)
- Perfección técnica (indicar el número de puntos)

El valor técnico se evaluará de la siguiente manera:

Indicar el número de puntos

- Gestión de contratos (resume los criterios clave de adjudicación relativos a la calidad)
- Infraestructura de los contratos (resume los criterios clave de adjudicación relativos a la calidad)

Cuadro 8: proceso de adjudicación de los contratos

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Los candidatos deben proporcionar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Inscripción en el registro profesional en caso de que así lo requiera la legislación del Estado miembro en el que la empresa esté registrada
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de las autoridades responsables de la seguridad social en el que conste que el candidato está al corriente del pago de las cotizaciones a la seguridad social
<ul style="list-style-type: none">• Certificado de las autoridades responsables de la seguridad social en el que conste que el candidato ha cumplido con sus obligaciones fiscales según las disposiciones legales del país en el que está registrado
<ul style="list-style-type: none">• Cuentas de pérdidas y ganancias si la publicación está prescrita por la legislación o práctica del país en el que el candidato esté registrado
<ul style="list-style-type: none">• En caso necesario, certificación de que todo el equipo técnico que va a utilizarse para la ejecución del contrato está en conformidad con las normas europeas y/o con su aplicación nacional



CRITERIOS DE SELECCIÓN
Los candidatos deben proporcionar lo siguiente:
Capacidad financiera y económica <ul style="list-style-type: none">• La presentación de los balances de la empresa y las cuentas de pérdidas y ganancias durante los últimos tres ejercicios financieros, en el caso de que su publicación esté prescrita por la legislación o la práctica del país en el que el candidato esté registrado• Volumen global de negocios de la empresa y el volumen de negocios correspondiente a los servicios relacionados con el contrato realizados en los últimos tres ejercicios
La capacidad técnica se evalúa de acuerdo con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• La capacidad y estructura de organización de la empresa• Las cualificaciones generales del administrador/equipo de gestión• Un historial comprobado sobre la organización, prestación y asistencia técnica de los servicios objeto del contrato durante los últimos tres años• Disponibilidad de la infraestructura necesaria para satisfacer los requisitos establecidos en la licitación• La media anual de rotación del personal en el curso de los últimos tres años• Demostrar los sistemas de control de calidad en relación con la filosofía de la empresa en materia de seguridad, la filosofía y práctica en materia de gestión de recursos humanos y el sistema operativo de reemplazos
Criterios cualitativos relacionados con el personal de limpieza: <ul style="list-style-type: none">• Experiencia en el sector; experiencia en la actividad específica; rotación y absentismo• Cualificación básica; formación complementaria y cualificaciones; formación para una actividad específica; formación periódica; otras cualificaciones pertinentes; oportunidades de carrera• Metodología de selección y contratación, verificación de antecedentes• Niveles salariales y de prestaciones; relaciones entre el personal y el empleador; condiciones de trabajo; medidas de salud y seguridad; criterios suplementarios





CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Cuando la adjudicación se basa en la oferta económicamente más ventajosa, la evaluación se basa en lo siguiente:

- El precio
- Una descripción detallada de la manera en que se organizará, se suministrará y se asistirá el servicio en términos de cantidad y calidad de la mano de obra, la capacidad de reemplazo y el uso de la tecnología
- La compatibilidad con los objetivos del contrato

La evaluación se divide en los siguientes criterios cualitativos:

Gestión de contratos /operaciones

- Estructura, organización, know-how específico al contrato por parte del administrador del contrato/ equipo de gestión
- Cualificaciones y experiencia del personal operativo y directivo que se asignará al contrato
- Disponibilidad; tiempo de respuesta; rapidez de intervención
- Metodología para organizar los turnos; inicio de la limpieza en la empresa; plazos de ejecución; capacidad de reemplazo; procedimientos generales y específicos al cliente
- Informes; comunicación relacionada con el lugar y con el cliente; respuesta a solicitudes especiales
- Asistencia técnica de la oficina central
- Garantía de calidad; frecuencia de los controles; documentación sobre la calidad, sistema de perfeccionamiento de la calidad; frecuencia y manera en que la empresa evalúa el cumplimiento del contrato
- Criterios suplementarios

Infraestructura de los contratos

- Mantenimiento y uso del equipo y los materiales; limpieza adaptada a las características del edificio; uniformes y equipo de seguridad
- Productos y métodos utilizados; consideraciones medioambientales, de salud e higiene

ETAPA 6 – El sistema de puntuación para determinar el prestador de servicios que representa el “valor óptimo”

En el procedimiento abierto que se aplica por lo general, la organización contratante puede realizar una evaluación de los precios citados en las ofertas restantes después de eliminar los licitadores que no se tendrán en cuenta debido a que no reunieron los criterios de selección. Esta evaluación se basa en el número de puntos que se han asignado al precio, tal como se menciona en el aviso de adjudicación.

Evaluación del precio

La empresa que ofrece el precio más bajo se ve atribuido el número total de puntos disponibles para el precio. Todas las ofertas que presenten un precio más alto se evalúan en relación con el licitador que ofrece el menor precio. Los puntos destinados al precio se deducen con arreglo al porcentaje que representa la diferencia de precio con la oferta más baja. En el siguiente ejemplo, habida cuenta que se dispone de 40 puntos para la puntuación del precio, un aumento del 10% en el precio hace que se deduzca un 10% de los 40 puntos, etc.

EJEMPLO

Empresa	Precio	Puntos
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Evaluar el valor técnico

Una vez que la organización contratante ha definido sus prioridades en lo relativo al valor técnico concediendo puntos a las categorías y los criterios cualitativos tal como se indica en las ETAPAS 1, 2 y 3, es de crucial importancia evaluar en qué medida las ofertas satisfacen estos requisitos. A fin de asegurar esta objetividad, se utilizan los siguientes parámetros de puntuación:

- no se aplica
- insuficiente
- medio
- bien
- excelente

El cuadro 9 a continuación proporciona la definición de cada uno de nuestros parámetros de puntuación. “No se aplica” se utiliza en los cuadros de puntuación para los criterios que no se consideran pertinentes para el contrato.

Naturalmente, una empresa a la que se concede una puntuación “excelente” en relación con uno de los criterios cualitativos deberá recibir una mayor proporción de los puntos disponibles que una empresa considerada únicamente como “media”. Por tanto, se aplican diferentes ponderaciones a los puntos concedidos a cada criterio.

Estas ponderaciones son las siguientes:

Parámetro	Ponderación
Insuficiente	0%
Media	50%
Bien	80%
Excelente	100%

Por tanto, la empresa que reciba el mayor número de puntuaciones de orden “excelente” para los criterios esenciales (los criterios a los que la organización contratante ha asignado el mayor número de puntos) obtendrá la puntuación más alta en la evaluación de la calidad y del valor técnico.

Los puntos de la evaluación del valor técnico se añaden a los puntos concedidos en la evaluación del precio para establecer el prestador de servicios que represente el “valor óptimo”.

Los siguientes ejemplos muestran cómo utilizar este sistema.

Cuadro 9: Definición de los criterios de puntuación

No se aplica	Esta evaluación tiene en cuenta el hecho de que no se aplican a cada cliente todos los criterios. El criterio no corresponde a los criterios de adjudicación de esta licitación y por lo tanto no se califica. La evaluación "no se aplica" no debe utilizarse al azar, sino que es preciso justificarla en relación con los requisitos de la licitación
Insuficiente	La información suministrada no permite satisfacer el nivel de calidad esperado por el cliente
Medio	La información suministrada no permite una evaluación completa para saber si la propuesta cumple con los requisitos
Bien	La información suministrada reúne los requisitos mencionados en el anuncio de licitación y satisface las expectativas de los licitadores
Excelente	La información suministrada satisface plenamente los requisitos y expectativas y demuestra un servicio excepcional de alta calidad basado en una prestación positiva en curso

ETAPA 6.1 - Criterios de selección

De los 60 puntos asignados en total a los criterios de selección, se han asignado 24 a la categoría “personal de limpieza”:

(Deberán darse más detalles tanto para la “capacidad financiera” como para la “capacidad técnica”)

Criterios de calidad específicos al “personal de limpieza”	Puntos disponibles	No se aplica	Medio (50%)	Bien (80%)	Excelente (100%)	Puntos asignados ponderados
Experiencia en el sector	4			X		3.2
Experiencia en la actividad específica	2				X	2
Rotación de personal y absentismo	0	X				
Formación básica	4				X	4
Formación complementaria y cualificaciones	1		X			0.5
Formación para una actividad específica	2			X		1.6
Formación periódica	2		X			1
Cualificaciones suplementarias	0	X				
Oportunidades de carrera	2		X			1
Contratación y selección, verificación de antecedentes	2			X		1.4
Niveles salariales y de prestaciones	1		X			0.5
Relaciones personal-empleador	0	X				
Condiciones de trabajo	1		X			0.5
Salud y seguridad	3				X	3
Criterios suplementarios	0	X				
TOTAL	24					18.7

PUNTUACION TOTAL PARA LA CALIDAD DEL PERSONAL DE LIMPIEZA: 18,7 PUNTOS DE 24

ETAPA 6.2 - Criterios de adjudicación

El cliente ha decidido asignar los 100 puntos disponibles de la siguiente manera:

- Precio 50 puntos
- Valor técnico 50 puntos

Categorías del valor técnico:

- Gestión de contratos 25
- Infraestructura de los contratos 25

Criterios de calidad específicos a la "gestión de los contactos"	Puntos disponibles	No se aplica	Medio (50%)	Bien (80%)	Excelente (100%)	Puntos asignados ponderados
Know-how específico al contrato del administrador del contrato y el equipo de gestión	3				X	3
Disponibilidad	1			X		0.8
Tiempo de respuesta	2			X		1.6
Planificación operativa	1			X		0.8
Plazos de ejecución y capacidad de reemplazo	2		X			1
Procedimientos generales y específicos al cliente	0	X				
Informes, comunicación y respuesta a los requisitos especiales	6		X			3
Apoyo de la OC	0	X				
Garantía de calidad / frecuencia, documentación y evaluación	10		X			5
TOTAL	25					15.2

Criterios de calidad específicos a la "Infraestructura de los contratos"	Puntos disponibles	No se aplica	Medio (50%)	Bien (80%)	Excelente (100%)	Puntos asignados ponderados
Mantenimiento y empleo del equipo	6				X	6
Limpieza adaptada a las características del edificio	3				X	3
Uniformes y equipo de seguridad	5		X			2.5
Productos y métodos utilizados	2				X	2
Consideraciones medioambientales, de salud e higiene	7				X	7
Criterios suplementarios	2		X			1
TOTAL	25					21.5

PUNTUACION TOTAL DE LA PERFECCION TECNICA: 36,7 PUNTOS DE 50

ANEXO: CUADROS DE EVALUACION

FICHAS DE EVALUACION

Empresa

1 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los candidatos deben proporcionar lo siguiente	No se aplica	Se aplica	Observaciones
Inscripción en el registro profesional en caso de que así lo requiera la legislación del Estado miembro en el que la empresa esté registrada			
Certificado de las autoridades responsables de la seguridad social en el que conste que el candidato está al corriente del pago de las cotizaciones a la seguridad social			
Certificado del Ministerio de Economía y Hacienda en el que conste que el candidato ha cumplido con sus obligaciones fiscales según las disposiciones legales del país en el que está registrado			
Cuentas de pérdidas y ganancias si su publicación está prescrita por la legislación o práctica del país en el que el candidato esté registrado			
En caso necesario, certificación de que todo el equipo técnico que va a utilizarse para la ejecución del contrato está en conformidad con las normas europeas y/o con su aplicación nacional			

Una puntuación no aplicable de cualquiera de estos cinco elementos provoca la descalificación inmediata y la exclusión del proceso de licitación.

2 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Capacidad financiera y económica

Los candidatos deben proporcionar lo siguiente	No se aplica	Se aplica	Observaciones
La presentación de los balances de la empresa y las cuentas de pérdidas y ganancias durante los últimos tres ejercicios financieros, en el caso de que su publicación esté prescrita por la legislación o la práctica del país en el que el candidato esté registrado			
El volumen de negocios realizado por servicios relacionados			

Capacidad técnica

Los candidatos deben proporcionar información sobre lo siguiente	No se aplica	Se aplica	Observaciones
La capacidad y estructura de organización de la empresa			
La experiencia profesional y la formación pertinente de las personas propuestas para realizar el trabajo			
Un historial comprobado sobre la organización, prestación y asistencia técnica de los servicios objeto del contrato			
Disponibilidad de la infraestructura necesaria para satisfacer los requisitos establecidos en la licitación			
La media anual de mano de obra y personal directivo en el curso de los últimos tres años			

Personal de limpieza

	Puntos disponibles	No se aplica	Insuficiente 0%	Medio 50%	Bien 80%	Excelente 100%	Puntos asignados ponderados
1.1 Experiencia							
Experiencia en el sector							
Experiencia en la actividad específica							
Rotación del personal y absentismo							
1.2 Cualificaciones y capacidades							
Formación básica							
Formación complementaria							
Formación destinada a una actividad específica							
Formación periódica							
Cualificaciones suplementarias							
Oportunidades de carrera							
1.3 Contratación, selección y verificación de antecedentes							
1.4 Condiciones de empleo							
Niveles salariales y de prestaciones							
Relaciones personal-empedor							
Condiciones de trabajo / salud y seguridad							
Criterios suplementarios							
TOTAL							

Una puntuación en “no se aplica” o “insuficiente” en cualquiera de las categorías provocará la exclusión de los licitadores del proceso de selección /adjudicación. Si la puntuación de la empresa es “medio”, puede solicitarse información complementaria.

3 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El contrato será adjudicado a la organización que presente la oferta económicamente más ventajosa, evaluada con arreglo a los siguientes criterios:

- El precio
- Una descripción detallada de la manera en que se organizará, se suministrará y se asistirá el servicio en términos de cantidad y calidad de la mano de obra, la capacidad de reemplazo y el uso de la tecnología
- La compatibilidad con los objetivos del contrato

RESUMEN

	Número de puntos disponibles	Puntos concedidos	Observaciones
a) Gestión de contratos			
b) Infraestructura de los contratos			

TOTAL DEL VALOR TECNICO:

PRECIO:

TOTAL DE PUNTOS:

a) Gestión de contratos / operaciones

	Puntos disponibles	No se aplica	Insuficiente 0%	Medio 50%	Bien 80%	Excelente 100%	Puntos asignados ponderados
2.1 El equipo de gestión							
Know-how específico al contrato del administrador del contrato y el equipo de gestión							
Disponibilidad							
Tiempo de respuesta							
2.2 Planificación operativa							
Plazos de ejecución							
Capacidad de reemplazo							
Procedimientos generales y específicos al cliente							
Informes, comunicación y respuesta a los requisitos especiales							
2.3 Servicios de asistencia técnica							
Asistencia técnica de la OC							
Garantía de calidad / frecuencia, documentación y evaluación							
Criterios suplementarios							
TOTAL							

b) Infraestructura de los contratos

	Puntos disponibles	No se aplica	Insuficiente 0%	Medio 50%	Bien 80%	Excelente 100%	Puntos asignados ponderados
3.1 Equipo							
Uso y mantenimiento del equipo							
Limpieza adaptada a las características del edificio							
Uniformes y equipo de seguridad							
3.2 Productos y métodos utilizados							
Consideraciones medioambientales, de salud e higiene							
Criterios suplementarios							
TOTAL							

CALCULO

Total de puntos en relación con el precio:

Total de puntos en relación con el valor técnico:

TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS: