



# Cómo seleccionar el valor óptimo – Manual para organismos que adjudiquen contratos para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privados



*with the support of  
European Commission  
Directorate General Employment  
and Social Affairs*



# Agradecimientos

El presente manual es fruto del trabajo conjunto de CoESS (la Confederación Europea de Servicios de Seguridad) y de Uni-Europa<sup>1</sup>, dentro del marco del diálogo social europeo. Damos nuestro mayor agradecimiento a la Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea por la ayuda económica y administrativa prestada a este proyecto, así como a los miembros del grupo de trabajo de alto nivel que dedicó muchas horas de trabajo y de esfuerzo para conseguir tan positivo resultado.

El grupo de trabajo incluye a las personas siguientes:

Hilde de Clerck, Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales/D1

Dr Stephan Landrock, CoESS (Austria)

Claude Levy, CoESS (Francia)

Harald Olschok, CoESS (Alemania)

Marc Pissens, CoESS (Bélgica)

Larry Quinn, CoESS (Irlanda)

Kris Van den Briel, CoESS (Bélgica)

Nicola Konstantinou, Uni-Europa

Mick Graham Uni-Europa (Reino Unido)

Wilhelm Zechner, Uni-Europa (Alemania)

Marja Lindblom, Uni-Europa (Finlandia)

Dan Plaum, Uni-Europa (Bélgica)

Bernadette Tesch-Ségol, Uni-Europa

Tina Weber, ECOTEC

Este manual se ha preparado por el asesor nombrado para ello (ECOTEC Research and Consulting Ltd) y se ha aprobado por CoESS, Uni-Europa y sus organizaciones nacionales miembros.

Nos gustaría mucho recibir sus comentarios y opiniones sobre este manual. Dichos comentarios se pueden enviar a la persona siguiente:

Tina Weber  
ECOTEC Research and Consulting Ltd  
28-34 Albert Street  
Birmingham, B4 7UD  
Reino Unido  
Tel.: +44 121 616 3658  
Fax: +44 121 616 3699  
e-mail: [Tina\\_Weber@ecotec.co.uk](mailto:Tina_Weber@ecotec.co.uk)

<sup>1</sup> Hasta enero de 2000, Euro-FIET

# Memorándum de CoESS y Euro-FIET sobre la adjudicación de contratos a empresas privadas de seguridad en el sector público

1. Los interlocutores sociales de la industria europea de seguridad privada, CoESS (patronos) y Euro-FIET (sindicatos) han constatado, gracias a una encuesta llevada a cabo por sus respectivos miembros, que, dependiendo del país concernido, entre un 40% y un 60% de la actividad de la industria de servicios de seguridad se desarrolla en el ámbito de los servicios públicos. La encuesta también mostró que en la gran mayoría de los casos (85-100%) las autoridades públicas adjudican estos contratos basándose únicamente en el precio.
2. Estas observaciones han convencido a CoESS y Euro-FIET, en interés de la mejora de las normas profesionales en el sector, de que hay que fomentar la transparencia y mejorar la calidad del servicio, adoptar esta recomendación conjunta y poner a la disposición de las autoridades públicas un manual (una copia de la cual se adjunta) con toda la información necesaria para permitirles elegir la "oferta más ventajosa económicamente" tal como pueden hacerlo en virtud de la Directiva europea CEE/50/92.
3. Aunque CoESS y Euro-FIET son conscientes de las restricciones presupuestarias a las que deben hacer frente las autoridades públicas, creen que la política seguida de conceder contratos a las empresas que presentan la oferta más baja, tiene un impacto dañino y perjudicial en la industria.
4. La competencia existente entre las empresas del sector que tienen contratos de servicio público anima a las empresas a recortar sus precios en detrimento de la calidad de sus servicios, a pesar del hecho de que la calidad es reconocida como elemento importante en la satisfacción de clientes y usuarios.
5. Los interlocutores sociales son conscientes de que en algunos casos las empresas no vacilan en ponerse del lado equivocado de la ley o, al menos, de aproximarse peligrosamente a ese límite (incumplimiento de la legislación o de los convenios colectivos) con el fin de ofrecer un precio muy bajo y obtener un contrato.
6. Dado el tamaño de los contratos del sector de servicio público, tal comportamiento socava todos los esfuerzos de mejora de la calidad en el conjunto del sector y contribuye a una imagen pública bastante negativa, a normas profesionales deficientes, al no reconocimiento de la mejora del sector, al descontento de los empleados por sus condiciones de trabajo y a problemas para contratar a nuevos trabajadores.
7. CoESS y Euro-FIET creen que la importancia dada únicamente al precio al adjudicar contratos de servicio público se debe, entre otras cosas, a las siguientes causas:
  - insuficiente transparencia en el sector,
  - falta de medios para analizar la calidad de los servicios,
  - dificultades de los clientes para expresar sus necesidades en términos de calidad,
  - falta de instrumentos que permitan al cliente evaluar la calidad,
  - dificultades para comparar la calidad de los servicios ofrecidos.
8. Para aumentar la calidad de los servicios, CoESS y Euro-FIET han redactado un manual destinado a las autoridades licitadoras que contiene una lista de criterios para evaluar la calidad de los servicios privados de seguridad, elaborada conjuntamente por los interlocutores sociales. También han explicado a los clientes la importancia de considerar estos criterios y han elaborado un sistema de puntuación que permite evaluar las ofertas según criterios tanto de precio como de calidad.
9. CoESS y Euro-FIET subrayan que el manual da a los clientes la flexibilidad que necesitan, con arreglo a las exigencias particulares del mercado, para sopesar y elegir teniendo en cuenta los precios y la calidad.
10. El manual será distribuido tan ampliamente como sea posible tanto a las autoridades públicas como a los clientes del sector en la Unión Europea. Los interlocutores sociales se proponen organizar campañas de información y concienciación para animar a tantas personas como sea posible a hacer uso del manual.

Berlín, 10 de junio de 1999

Stephan Landrock

Presidente

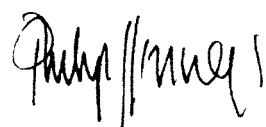
CoESS



Philip Jennings

Secretario Regional

Euro-FIET



# Índice

1.0 Introducción	<b>1</b>
1.1 Contenido y objetivos de este Manual	<b>1</b>
1.2 Cómo utilizar este Manual	<b>2</b>
2.0 Cómo seleccionar el valor óptimo – por qué es importante	<b>3</b>
3.0 Contratación pública de servicios de seguridad y vigilancia y legislación europea	<b>4</b>
4.0 Definición del valor óptimo en los servicios de seguridad y vigilancia	<b>7</b>
4.1 Introducción	<b>7</b>
4.2 Personal de seguridad y vigilancia	<b>7</b>
4.3 Ejecución y supervisión del contrato	<b>8</b>
4.4 Infraestructura del contrato	<b>10</b>
4.5 La empresa	<b>10</b>
5.0 Directrices de evaluación	<b>12</b>
Anexo – Cuadros de evaluación	<b>23</b>



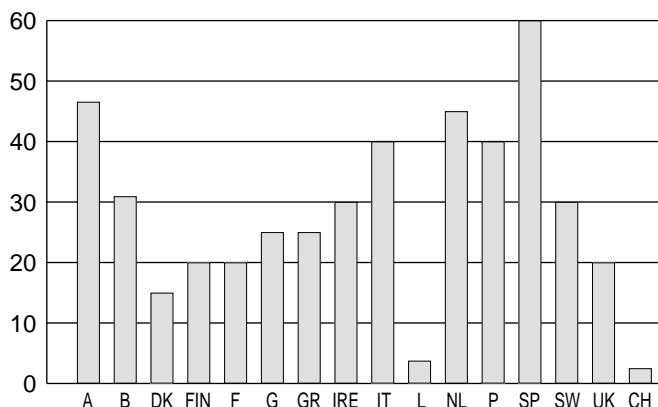
# 1. Introducción

Aunque no seamos conscientes de manera inmediata, los servicios privados de seguridad forman, de manera creciente, parte importante de nuestras vidas. La demanda de servicios de seguridad y vigilancia está creciendo como consecuencia de los cambios económicos, demográficos y políticos, que están llevando a una mayor polarización en la sociedad. Esa polarización se refleja en el número de casos de ataques y comportamientos delictivos. A la vez que se producen esos cambios, el Estado y las autoridades públicas asumen una menor responsabilidad directa en garantizar la seguridad pública. Para asegurar la máxima flexibilidad y rentabilidad, tales funciones se delegan de forma creciente en el sector privado de seguridad.

Los contratistas de los servicios de seguridad privados se han hecho, por lo tanto, responsables de garantizar la seguridad pública y de proteger las propiedades públicas y privadas en una amplia variedad de emplazamientos, incluyendo zonas de alto riesgo, como plantas de energía nuclear, bancos, embajadas y aeropuertos. Asimismo, se dedican cada vez más a prestar servicios de seguridad en acontecimientos públicos y de vigilancia en transportes de alto riesgo (incluyendo el traslado de presos) y se están encargando de cumplir una serie de funciones que anteriormente eran prestadas por la policía, los bomberos y los servicios de ambulancias.

Las empresas privadas y las autoridades públicas europeas, nacionales, regionales y locales, se encuentran consiguientemente en una situación en la que deben contratar la prestación de servicios de seguridad y vigilancia realizados por personal externo. Por ello, su “poder adquisitivo” es cada vez más importante para la fijación de las reglas y de la calidad de los servicios de seguridad ofrecidos. En un estudio realizado por CoESS y Euro-FIET en 1998, se señaló que la cuota de mercado de la contratación pública en el sector privado de seguridad está aumentando continuamente y en muchos Estados miembros alcanza un porcentaje superior al 30 % del mercado (véase el Cuadro 1).

CUADRO 1: CUOTA DE MERCADO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA PARA CONTRATISTAS DE SEGURIDAD PRIVADA (UE, 1998)



Fuente: CoESS y Euro-FIET, 1998

A pesar del carácter estratégico de muchos de los edificios públicos y emplazamientos que se deben atender, el estudio de CoESS mostró que, hoy día, la mayoría de las autoridades públicas eligen contratistas de seguridad exclusivamente en función del precio más bajo (véase el Cuadro 2).

CUADRO 2: PORCENTAJE DE CONTRATOS ADJUDICADOS EN FUNCIÓN DE LA OFERTA MÁS BARATA (PAÍSES DE LA UE)

PAÍS	PORCENTAJE DE CONTRATOS PÚBLICOS ADJUDICADOS EN FUNCIÓN DE LA OFERTA MÁS BARATA
Alemania	90 %
Austria	95 %
Bélgica	90 %
Dinamarca	90 %
España	80 %
Finlandia	90 %
Francia	90 %
Grecia	60 %
Irlanda	95 %
Italia	70 %
Luxemburgo	100 %
Países Bajos	80 %
Portugal	80 %
Reino Unido	60 %
Suecia	50 %
Suiza	30 %

Fuente: CoESS y Euro-FIET (1998)

Las conclusiones señaladas se deben en parte a unos presupuestos públicos cada vez más limitados y también a una falta de directrices disponibles que podrían ayudar a los organismos contratantes a seleccionar el proveedor de “valor óptimo”.

*El concepto de “valor óptimo” intenta tener en cuenta no sólo el precio más favorable, sino que lo pondera con los elementos de calidad de una oferta para la prestación de servicios.*

## 1.1 Contenido y objetivos de este Manual

Este manual se ha realizado para aquellos organismos contratantes que desean asegurarse de que están eligiendo a un proveedor de servicios de seguridad y vigilancia que puede aunar la calidad y un precio favorable, en lugar de inclinarse exclusivamente por la oferta más barata. Su

objetivo es ofrecer a esas partes contratantes una herramienta de fácil utilización, que se ha creado para ayudarles a definir sus necesidades en el campo de los servicios de seguridad atendidos por agentes, sobre todo relacionados con diferentes emplazamientos y funciones de vigilancia. Una especificación detallada de sus propias exigencias les permitirá después elegir a un contratista, que no sólo ofrezca un precio competitivo, sino también una demostración de sus capacidades y conocimientos para prestar un servicio fiable y de alta calidad.

Este manual posee un esquema de fácil utilización para la puntuación de ofertas, que se puede adaptar a las exigencias de todos los organismos contratantes y contratos de seguridad. **El objetivo de este esquema es ofrecer a los organismos contratantes la máxima autonomía para la definición de los criterios de calidad que sean de especial importancia para ellos y para el trabajo de seguridad y vigilancia que se debe realizar.** Les permite no sólo aplicar distintas ponderaciones a los criterios de calidad, de acuerdo con su propio juicio, sino también les ayuda a encontrar el equilibrio buscado entre los méritos técnicos y los componentes del precio cuando se trate de puntuar a las ofertas.

## 1.2 Cómo utilizar este Manual

La parte principal del manual se ha creado para servir de información previa o de herramienta de aprendizaje para los funcionarios contratantes, explicando en términos generales los méritos técnicos y los criterios de calidad que les ayudarán a identificar a aquellos proveedores que les ofrezcan un mejor nivel de servicios. **Sirve de guía para los principios de base y para el uso del esquema de puntuación que se incluye en el Anexo.** Posteriormente puede servir como una herramienta de consulta.

El esquema de puntuación y los cuadros que se incluyen en el Anexo se pueden copiar y así utilizar muchas veces. Se pueden también adaptar a las exigencias particulares de los organismos contratantes. Actualmente se está preparando una versión en disco de los cuadros de puntuación.

El resto de este manual se estructura de la forma siguiente:

En la **Sección 2** se explica la importancia de elegir la calidad además del precio cuando se contrate la prestación de servicios de seguridad. Se ofrece información acerca de *los efectos negativos que pueden derivarse de la adjudicación de contratos exclusivamente basados en el precio*, así como sobre la importancia de las buenas prácticas existentes respecto a la elección del “valor óptimo”.

En la **Sección 3** se expone brevemente el conjunto de la legislación europea en materia de contratación de servicios de seguridad y se explica el ámbito de aplicación en ese campo de las disposiciones de la Directiva sobre

Servicios europeos (Directiva del Consejo 50/92/CEE).

La información sobre cómo se puede definir el valor óptimo respecto a la prestación de servicios de seguridad y vigilancia se incluye en la **Sección 4** de este manual. En esa sección se describen los criterios de calidad con relación a los cuatro elementos clave que contribuyen al éxito de la ejecución de un contrato. Se trata de: los conocimientos y aptitudes del personal de vigilancia, los conocimientos y experiencia práctica del personal directivo, la calidad de la infraestructura del contrato y la experiencia comprobada, así como la filosofía de servicio de la empresa de seguridad.

En la **Sección 5** se explica el esquema de puntuación del “valor óptimo” y se ofrecen algunos cálculos de prueba.

## 2. Cómo seleccionar el valor óptimo – por qué es importante

Tal y como se ha señalado en la introducción, tanto las empresas privadas como los organismos públicos, contratan cada vez a más empresas externas para cubrir sus necesidades de seguridad. Estas empresas se ocupan, entre otras cosas, de vigilar edificios, garantizar la seguridad en acontecimientos públicos y prestar servicios de escolta. Esto implica fundamentalmente, que se deben delegar en empresas privadas, funciones anteriormente internas o de carácter público, que a veces consisten en la prestación de servicios de seguridad estratégicos, ya que pueden afectar a la protección de la propiedad privada, de la sanidad y la seguridad pública o de la seguridad interna.

La cuota de mercado cada vez mayor de la licitación competitiva, implica que los criterios que establecen los organismos contratantes, en relación con el precio de los servicios de seguridad y vigilancia, tienen un significativo impacto en los salarios y condiciones laborales del sector, en la infraestructura de la empresa y, por lo tanto, en la calidad del servicio prestado. Los agentes sociales, que representan a trabajadores y empresarios del sector, están cada vez más preocupados por la aplicación del principio de adjudicación de contratos al licitador que ofrezca el precio más bajo, ya que está provocando una disminución gradual de la calidad. Esto es especialmente grave porque se produce en un momento en el que es necesario que las empresas de seguridad privadas ofrezcan una mayor especialización y calidad, ya que tienen que ocuparse de funciones que antes constituían un servicio público.

Al tratarse de un proceso gradual, los organismos públicos y las empresas van a tardar algún tiempo en darse cuenta de los riesgos que conlleva dicha práctica, ya que las consecuencias de una licitación a la baja, que exceda los límites de la optimización de costes, no se pueden detectar de forma inmediata. También habrá que tener en cuenta el valor que dé el organismo a su propia seguridad, a su entorno y a su imagen pública, y los costes de los litigios derivados de la prestación de un servicio que no sea de alta calidad. Se ha comprobado que el criterio de adjudicación de contratos por el precio más bajo, ha llevado a los licitadores a reducir la infraestructura de ejecución del contrato, lo que ha afectado a la formación del personal, a la supervisión y a la calidad de la gestión. Con el objeto de abaratar aún más los costes, disminuirán después los niveles de calidad del servicio, ya que se contratará mano de obra más barata, en perjuicio de la motivación del personal y del índice de rotación. A menudo se reducen los salarios y costes sociales a través de los contratos de plazo fijo y contratos a tiempo parcial y en última instancia mediante la utilización de trabajadores “supuestamente autónomos” para burlar los convenios colectivos. La utilización de “agentes imaginarios” (proporcionar un número menor de agentes que el estipulado en el contrato) es una práctica cada vez más extendida. Como consecuencia de la licitación a la baja, los mecanismos de seguridad pasan a ser un lujo y se consideran como cargas de estructura, lo que pone en peligro la seguridad de los clientes y del público. Cada vez

existen más casos de incumplimiento de los convenios colectivos o de la normativa legal por parte de las empresas que ofrecen los precios más bajos. Existen empresas de seguridad privada de dudosa solvencia que han incumplido sus obligaciones de pago de impuestos o cargas sociales. También existen casos de incumplimiento del contrato original respecto al nivel del personal ofrecido y otros casos de utilización de trabajadores sin contrato.

El impacto negativo de las prácticas de disminución de costes a veces se hace público, lo que contribuye a un deterioro de la imagen pública del sector en general y del organismo contratante en particular.

La proliferación de la mala práctica y de los incumplimientos de las normas de seguridad como consecuencia de la licitación a la baja, ha llevado a algunas empresas privadas y organismos públicos a replantearse sus estrategias de licitación. La práctica de establecer unos criterios de selección que tengan en cuenta la calidad además del precio, se está extendiendo cada vez más, y este manual se ha elaborado de acuerdo con dicha práctica.

Recientemente, la ciudad austríaca de Linz adjudicó el contrato para los servicios de seguridad y vigilancia de las zonas de aparcamiento limitado, al licitador que ofreció el precio más elevado, ya que la empresa demostró al organismo contratante que podía ofrecer una calidad superior de servicio y, además, se comprometió a proporcionar personal de seguridad y vigilancia con más de tres años de experiencia en el sector. Se consideró que el precio elevado estaba justificado, ya que la utilización de personal cualificado y experimentado conlleva unos costes sociales y salariales más elevados.

Otros ejemplos de organismos que han puesto en práctica sistemas de evaluación de ofertas basados en el precio y la calidad son: las embajadas de Estados Unidos, Eurocontrol y el servicio de correos del Reino Unido.

Los clientes de los sectores público y privado se están dando cuenta de que para seleccionar el valor óptimo hay que analizar cada caso concreto y no tener exclusivamente en cuenta el precio más bajo. Por ello, se están adjudicando contratos al “licitador más ventajoso desde el punto de vista económico”, una opción estipulada por la legislación europea sobre licitaciones públicas.

### 3. Contratación pública de servicios de seguridad y vigilancia y legislación europea

La Unión Europea ha creado un amplio marco legislativo para regular la adjudicación pública de contratos. La licitación de bienes y servicios supone un gasto público de 720.000 millones de euros y genera muchos puestos de trabajo.

La contratación pública de servicios de seguridad entra dentro del ámbito de aplicación de la Directiva de Servicios europeos (Directiva del Consejo 50/92/CEE). Sin embargo, los legisladores europeos consideraron que era improbable que los servicios de seguridad se prestaran por empresas extranjeras. Las disposiciones de la Directiva sólo se refieren a la licitación de servicios de seguridad dentro de un ámbito limitado<sup>2</sup>. Esto significa, en la práctica, que sólo dos disposiciones de la Directiva son directamente aplicables a la adjudicación de contratos de servicios de seguridad. Dichas disposiciones establecen lo siguiente:

En primer lugar, las especificaciones técnicas de la prestación de servicios deben cumplir alguna de las siguientes exigencias:

- las normas nacionales que ponen en práctica las normas europeas
- las normas de homologación técnica europeas, o bien
- las especificaciones técnicas comunes

Estas disposiciones se refieren sobre todo a los medios técnicos que se utilizan para la ejecución de los contratos. Por consiguiente, tienen una importancia más bien limitada para la prestación de servicios de seguridad por trabajadores.

En segundo lugar, la adjudicación de un contrato se debe notificar a la Comisión Europea. Sin embargo, el organismo adjudicante puede decidir si dicha notificación se publica o no en el Diario Oficial.

A pesar del limitado ámbito de aplicación directo de la Directiva para la adjudicación de servicios de seguridad, se establece que “*los factores utilizados para la selección deben estar relacionados con el objetivo del contrato*”, y además deben respetar las disposiciones del Tratado. También es aconsejable que, en la medida en que sea posible, cualquier criterio establecido por el organismo contratante, cumpla los requisitos recogidos en la Directiva de Servicios.

Todos los procesos de adjudicación de contratos públicos se desarrollan en tres etapas básicas (véase también el Cuadro 3):

En una primera etapa, los **criterios de exclusión** definen la clase de empresas que resultarán automáticamente excluidas del proceso de licitación. En el artículo 29 de la Directiva se establece una relación exhaustiva de los criterios de exclusión, que a continuación se resumen brevemente. El proveedor del servicio podrá resultar excluido si:

- está en quiebra o liquidación
- está sujeto a un procedimiento de declaración de quiebra
- ha sido condenado por un delito relacionado con su conducta profesional
- es culpable de una falta profesional grave
- ha incumplido sus obligaciones de pago con la Seguridad Social
- ha incumplido sus obligaciones tributarias
- es culpable de una grave falsedad al haber presentado o dejado de presentar información relativa a los criterios de selección cuantitativos
- no está registrado en el registro profesional, a pesar de que así lo requiere la legislación nacional.

En una segunda etapa, los **criterios de selección** definen la clase de empresas que podrán participar en el proceso de licitación. Es posible que se excluya a algunas empresas en esta etapa, basándose, por ejemplo, en su capacidad financiera, económica o técnica. La Directiva recoge una relación exhaustiva de los documentos que se podrán solicitar para acreditar la *capacidad económica y financiera*. En el artículo 32 de la Directiva se establecen los tipos de prueba que un organismo contratante puede exigir para acreditar la *capacidad técnica*. Entre ellos se incluye:

- prueba de cualificaciones profesionales y académicas del proveedor de servicios y de su personal operativo y de dirección
- una lista de los principales servicios prestados en los tres años anteriores
- una declaración del número medio de empleados en los tres años anteriores
- una descripción del material o de los equipos técnicos disponibles para la ejecución del contrato
- una descripción de los sistemas de control de calidad
- una descripción de los servicios que el proveedor tiene previsto subcontratar

En la **tercera etapa** se evalúan los méritos de cada uno de los licitadores de forma individual, mediante la aplicación de los criterios de adjudicación, para determinar si se cumplen o no las especificaciones de la oferta.

<sup>2</sup> Este es el caso de todos los servicios relacionados en el Anexo 1B de la Directiva

Aunque en la práctica sólo exista una etapa de evaluación, por lógica, se debe establecer una distinción entre los tres distintos tipos de criterios.

De acuerdo con lo establecido en la Directiva de Servicios europeos, los criterios para la adjudicación de contratos pueden ser los siguientes:

“sin perjuicio de lo establecido en las leyes, reglamentos o disposiciones administrativas nacionales que regulan el pago de la prestación de ciertos servicios, los criterios en los que los organismos contratantes pueden basar sus adjudicaciones de contratos son los siguientes:

(a) cuando la adjudicación se base en la mejor oferta desde el punto de vista económico, se pueden aplicar diversos criterios relativos al contrato, por ejemplo: **calidad, mérito técnico, características estéticas y funcionales, asistencia técnica y servicio posventa, fecha de entrega, período de prestación o plazo de finalización de la prestación y precio**, o bien

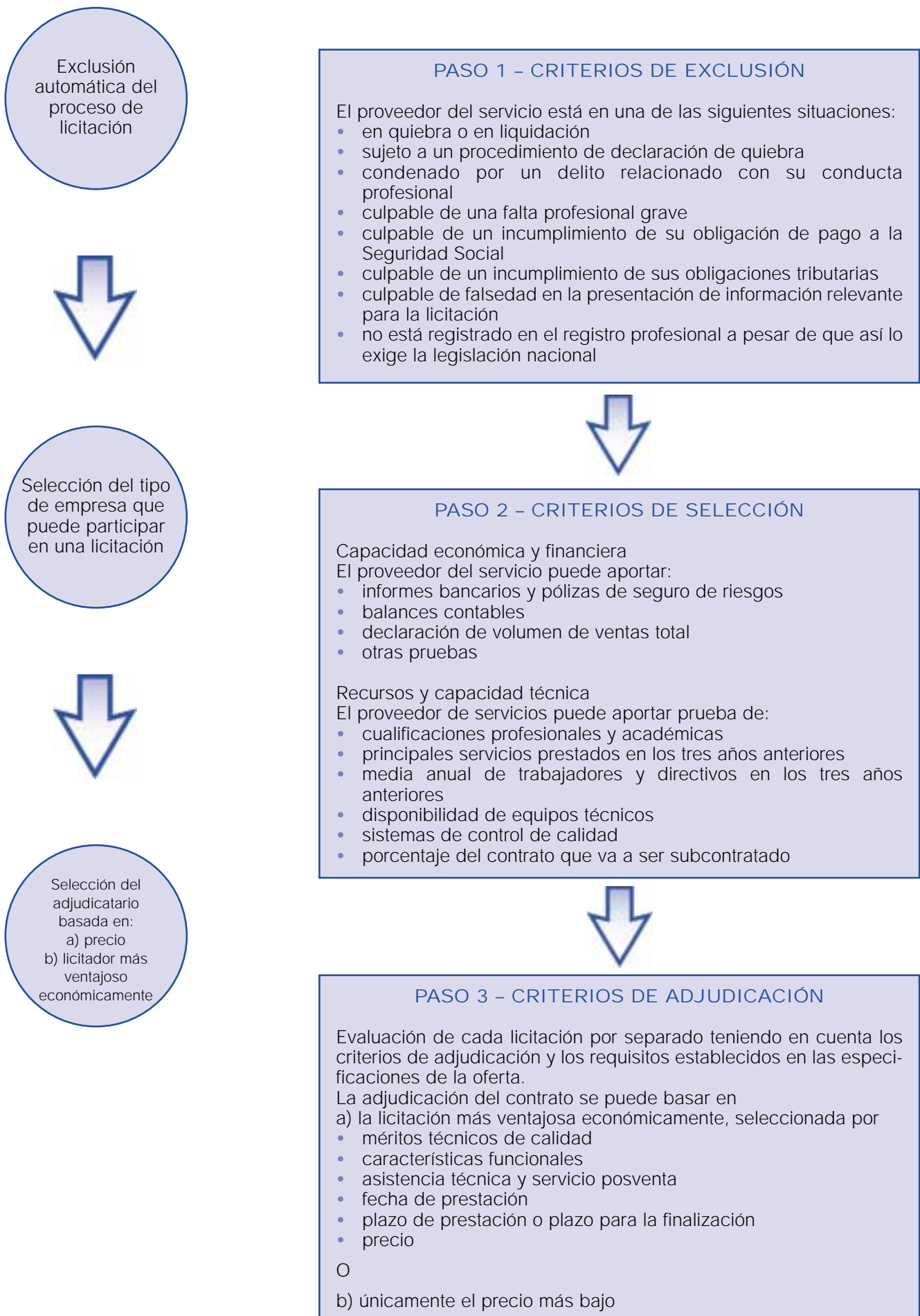
(b) exclusivamente el precio más bajo.

En el caso de que se adjudique el contrato a la mejor oferta desde el punto de vista económico, el organismo contratante deberá establecer en el anuncio de licitación o en los documentos del contrato, los criterios de adjudicación que pretende utilizar, en orden de mayor a menor importancia, si fuera posible”.

Sin embargo, lo dispuesto en la Directiva de Servicios no limita la libertad de los organismos contratantes para decidir si quieren adjudicar un contrato al proveedor que ofrezca el precio más bajo o al licitador que realice la oferta más ventajosa desde el punto de vista económico.

Los criterios de calidad y el esquema de puntuación que se proponen aquí, son absolutamente opcionales. Representan, únicamente, las recomendaciones conjuntas de un grupo de trabajo formado por representantes de los empresarios y de los trabajadores, con muchos años de experiencia de trabajo con el sector público en diversos marcos y que se reúnen en el ámbito europeo.

CUADRO 3: MODELO DE PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS EN TRES ETAPAS



## 4. Definición del valor óptimo en los servicios de seguridad y vigilancia

### 4.1 Introducción

En casi todas las empresas que prestan un servicio, la calidad del servicio prestado depende de una serie de factores clave. De todos ellos, el más importante es claramente la capacidad, cualificación y motivación del personal de atención al público, ya que se ocupa de desempeñar el trabajo día a día, y de las relaciones con los clientes y el público. Además, la planificación y la dirección operativa de este tipo de trabajadores y de los propios servicios, deben ser de primera calidad para garantizar que el servicio que se preste sea a su vez el mejor posible. La infraestructura técnica, operativa y de recursos humanos tiene también una gran importancia para los trabajadores y para el equipo gestor de los contratos. Por último, es esencial, no sólo que todas las operaciones estén apoyadas por una infraestructura empresarial que cuente con los conocimientos oportunos para prestar un servicio de calidad, sino también que la filosofía con la que se presta el servicio satisfaga las necesidades del cliente.

Las cuatro cuestiones clave en las que hay que fijarse para valorar los méritos técnicos de una propuesta de prestación de servicios de seguridad son los siguientes:

- personal de seguridad y vigilancia
- ejecución y supervisión del contrato
- infraestructura del contrato
- la empresa

Se debe subrayar que los organismos contratantes que quieran exigir alguno (o todos) los criterios de calidad a los que hemos hecho referencia anteriormente, deben destacar los criterios generales de adjudicación en sus anuncios de ofertas, en el caso de que no se recojan en los documentos del contrato. Se puede encontrar un modelo de anuncio de oferta pública en la Sección 5 (pág. 12) de este Manual.

### 4.2 Personal de seguridad y vigilancia

#### *Experiencia*

El activo más importante de una empresa de seguridad privada es el personal de seguridad y vigilancia. El éxito o fracaso diario de la prestación del servicio depende de las aptitudes y experiencia del personal. Por lo tanto, dependiendo de la naturaleza del servicio de seguridad que se va a prestar, es crucial que la empresa licitadora garantice que los trabajadores seleccionados para desempeñar el trabajo tienen la capacidad y experiencia suficientes para prestar un servicio de alta calidad. Cuando se trate de entornos altamente especializados o estratégicos, el organismo contratante puede solicitar que se acredite que los agentes asignados han trabajado en ese tipo de entorno o en otros similares. En determinados lugares de alto riesgo, como por ejemplo las embajadas, el organismo contratante puede solicitar que le sean remitidos los

currículum vitae de todos los trabajadores clave a los que se va a asignar la misión, o en su lugar que se le garantice que se va a enviar a los trabajadores más experimentados. En otros supuestos, será suficiente con solicitar información sobre la experiencia de los agentes en el sector.

Si un contrato requiere que se contrate a un número adicional importante de trabajadores, las empresas licitadoras deberán acreditar que tienen capacidad para contratar o proporcionar trabajadores experimentados, con una formación adecuada.

#### *Aptitudes y capacidades del personal de vigilancia*

Los certificados (nacionalmente reconocidos u obligatorios) que acrediten que los trabajadores han recibido una formación básica, también pueden servir para garantizar que los agentes asignados a un determinado contrato tienen las aptitudes clave requeridas a un agente de seguridad. Los organismos contratantes en sus anuncios de licitación deberán especificar la formación adicional específica, técnica o contractual, requerida a los agentes asignados a un determinado entorno. Con carácter previo a la ejecución del contrato, se puede solicitar a los licitadores que acrediten dónde y cuándo han recibido o recibirán los trabajadores dicha formación. Si los licitadores aportan información de que disponen de infraestructura para la formación, se dará por supuesto que las aptitudes y cualificaciones del personal se actualizan regularmente. Generalmente, se considera que los agentes que reciben una formación continuada tienen tendencia a mostrar una mayor motivación y a comprometerse con su trabajo. El hecho de contar con dichas infraestructuras también puede ser un signo de que se dispone de personal de reserva adecuadamente preparado, para el caso de que se solicite personal adicional, por producirse un repentino aumento de la demanda de agentes de seguridad (por ejemplo, en una situación de emergencia). La posibilidad de recibir una formación financiada por la empresa debería combinarse con una estructura de organización de los puestos de trabajo transparente, que permita la promoción horizontal y vertical, lo que también serviría para conseguir niveles más altos de motivación, y un servicio de mejor calidad.

Dependiendo de la naturaleza del entorno que se deba vigilar, los organismos contratantes también podrán solicitar que se acredite cualquier aptitud o capacidad adicional, como por ejemplo el dominio de idiomas y otras aptitudes específicas del contrato. Estos requisitos deben aparecer en el anuncio de la oferta, si no se recogen en los documentos del contrato.

#### *Selección, contratación y validación*

Es importante que las empresas proporcionen detalles de cómo se ha estructurado el procedimiento de selección, contratación y validación del personal. Lo ideal sería que estos procedimientos se llevaran a cabo por un equipo de personas adecuadamente preparadas, lo que supondría que todos los trabajadores que aporta la empresa licita-

dora satisfacen los criterios que aplicarían los propios organismos. La existencia de estrictos procesos de validación (siempre dentro de los límites de la legislación nacional) puede ser un punto a tener en cuenta por los organismos que quieran asegurarse de que los trabajadores asignados al contrato no tienen antecedentes penales ni cargas financieras que puedan interferir en el desempeño de su trabajo o poner en peligro al organismo contratante, sus bienes, clientes o al público en general.

Los organismos contratantes deben tener en cuenta si las normas por las que se rige la contratación de un potencial adjudicatario fomentan la igualdad de oportunidades y evitan el racismo; y si, por lo tanto, coinciden con la política de igualdad de oportunidades de los organismos. La insistencia en el cumplimiento de los anteriores principios puede servir de advertencia del sector público a los potenciales adjudicatarios, y por lo tanto ser eficaz para potenciar y delimitar el éxito de las políticas de igualdad.

### Condiciones laborales

Generalmente se considera que el establecimiento de una estructura de remuneración transparente y justa tiene un impacto positivo en la permanencia, motivación y satisfacción laboral de los trabajadores cualificados, lo que incide de forma positiva en la calidad del servicio. Entre las formas de acreditar que la empresa cuenta con un sistema de estas características se encuentran las siguientes: respeto a los convenios colectivos en vigor, existencia de estructuras de incentivos por productividad y de sistemas de promoción y evaluación de los trabajadores. También se debería contar con un marco regulador para la revisión periódica de los salarios y de la formación.

Con objeto de evitar la adjudicación de contratos a empresas de dudosa solvencia, los organismos contratantes deberán comprobar que las condiciones laborales del personal de la empresa cumplen la legislación nacional y los convenios colectivos. Cuando no exista convenio colectivo, a través de las hojas de servicio se obtendrá información sobre el horario de trabajo y la duración de los turnos. Esto es importante, ya que las jornadas de trabajo excesivamente largas pueden ser la causa de potenciales accidentes e infracciones de las normas de seguridad. También se deberá solicitar a las empresas una copia de la póliza de los seguros médicos y de seguridad, así como una descripción de los procedimientos utilizados habitualmente. Una adecuada regulación de las condiciones laborales, el acceso a información sobre los empleados y los sistemas de consulta, disminuyen la posibilidad de desacuerdos y reducen los riesgos que ponen en peligro la salud y seguridad de los trabajadores, clientes, sus bienes, así como del público en general.

CUADRO 4: CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS AL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en el sector</li> <li>Experiencia específica para el contrato</li> </ul>
Aptitudes y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación básica</li> <li>Formación adicional y cualificaciones</li> </ul>

Selección, contratación y validación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación específica para el contrato</li> <li>Formación continuada</li> <li>Otras aptitudes (por ejemplo: dominio de idiomas)</li> <li>Perspectivas profesionales</li> </ul>
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métodos de contratación y selección</li> <li>Validación</li> <li>Niveles salariales y de complementos</li> <li>Condiciones laborales</li> </ul>
Otros criterios a definir por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estos criterios se deben justificar; y deben respetar el marco de la legislación nacional y europea</li> </ul>

## 4.3 Ejecución y supervisión del contrato

### El equipo gestor

Los organismos que subcontraten servicios de seguridad deberán insistir en que se les garantice una intervención mínima en la supervisión de la prestación contractual del servicio. La competencia y organización del equipo gestor externo es de gran importancia. El cliente debe considerar que todos los miembros del equipo gestor externo reúnen las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades. Se deben especificar claramente los cauces de responsabilidad y se debe acreditar la capacidad de apoyo y respuesta rápida. En la oferta se debe recoger de forma detallada las aptitudes y experiencia de cada uno de los miembros del equipo gestor y su responsabilidad dentro del marco del contrato. Se deben establecer normas sobre la rapidez de respuesta a las solicitudes de los clientes y se debe especificar quién es el último responsable. En entornos de vigilancia que requieren una alta especialización, o cuando se ofrezca una prima adicional para que el servicio funcione sin problemas de una forma inmediata, se podrá solicitar que se acredite la experiencia específica para el contrato.

### El gestor contractual interno

Desde el punto de vista del cliente, el gestor contractual interno es la persona de contacto más importante para todas las cuestiones relativas a su ejecución. Por lo tanto, es especialmente importante que el cliente esté satisfecho con las aptitudes y capacidades de dicho gestor. Por ello, los candidatos a la prestación del servicio deberán dar detallada información sobre la identidad, aptitudes y experiencia del gestor contractual. En algunos casos específicos, se requerirá un profundo conocimiento del objeto del contrato para evitar que el periodo de puesta al día sea demasiado largo, lo que supondría un riesgo para la seguridad. En esos casos, el gestor contractual debería mostrar un perfecto conocimiento de las necesidades del cliente, de sus estructuras organizativas, y de su particular filosofía sobre la seguridad. En la planificación operativa se debe hacer todo lo posible para garantizar una forma de contacto fácil y rápida con el gestor contractual, quien debe tener la capacidad de tomar decisiones de forma eficaz, asumiendo claramente sus responsabilidades y dando una respuesta rápida dentro del plazo establecido.

### **Establecimiento de responsabilidades de trabajo**

El cliente debe estar de acuerdo con el plan operativo recogido en la oferta y con el nivel de conocimientos del gestor contractual sobre el entorno de vigilancia, para la aplicación de un método de establecimiento de responsabilidades de trabajo, que sirva para satisfacer los requisitos de seguridad y para servir como base de la prestación de servicios recogida en el contrato. Este método debe garantizar que se cumpla lo siguiente:

- que se proporcionen agentes con el perfil adecuado.
- que se garantice el cumplimiento absoluto del contrato.
- que el contrato se ejecute en el plazo de tiempo correspondiente.
- que el contrato se ejecute en el lugar acordado.
- que todos los agentes de seguridad conozcan su hoja de servicios con la suficiente antelación.
- que cada uno de los agentes tenga información suficiente sobre las hojas de servicios.
- que el cliente conozca las hojas de servicios.
- que la distribución de turnos sea flexible, si así se considerara necesario.
- que las hojas de servicios cumplan las condiciones laborales estipuladas.
- que el contrato se ejecute siguiendo lo establecido en las hojas de servicios.
- que se lleven a cabo controles antes durante y después de cada turno de trabajo.

El plan operativo también debe poner de manifiesto que el licitador tiene la suficiente capacidad, en términos de organización y de personal cualificado y experimentado, para garantizar el reemplazo o apoyo de un agente en cuanto se reciba un aviso.

El licitador debe demostrar que cuenta con procedimientos para garantizar una rápida puesta en práctica y ejecución del contrato, incluso cuando se den situaciones inesperadas. Se debe garantizar el cumplimiento de cualquier procedimiento acordado con el cliente de forma específica y que se le informará y consultará sobre los cambios necesarios.

La información contenida en el plan operativo debe garantizar que el cliente pueda supervisar la ejecución del contrato periódicamente y en momentos o fechas determinados. La oferta presentada debe tener una estructura global de realización de informes que garantice lo siguiente:

- que se informe regularmente en el momento adecuado
- que en los informes se dé soluciones a las cuestiones que así lo requieran.
- que los informes sean objetivos.
- que la forma de realizar los informes no entorpezca la actividad de los agentes para la ejecución del contrato de prestación de servicios de seguridad.
- que la presentación de informes no se convierta exclusivamente en una labor burocrática

- que los informes se elaboren teniendo en cuenta las características de cada cliente.
- que se cotejen y analicen los datos contenidos en los informes.
- que la información se pueda utilizar para poner en práctica acciones correctoras o de prevención.

Con el objeto de que se asegure que se exige un mínimo de tiempo a esta actividad por el cliente, la propuesta de funcionamiento debe especificar la forma en que se va a gestionar el contrato con el cliente, y la frecuencia y organización de las reuniones.

### **Servicios de apoyo**

La provisión de servicios eficaces de apoyo desde las oficinas centrales de la empresa, es una forma de garantizar que el contrato se ejecute sin problemas. La propuesta de funcionamiento debe dar información sobre los servicios de apoyo disponibles en las oficinas centrales de la empresa (por ejemplo: administración, facturación o personal). También se debe dar información sobre las fechas y frecuencia de las inspecciones. El procedimiento de inspección se debe desarrollar de la forma más objetiva posible, para que las infracciones de las normas de calidad sean subsanadas de una forma inmediata, con el objeto de satisfacer al cliente.

**CUADRO 5: CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

<b>EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS CONTRATOS</b>	
Equipo gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura, organización y aptitudes del equipo gestor</li> <li>• Conocimientos específicos del contrato del equipo gestor</li> </ul>
El gestor interno del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitudes y experiencia contrato</li> <li>• Conocimientos específicos sobre el contenido del contrato</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Tiempo de respuesta</li> </ul>
Establecimiento de responsabilidades de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología para el establecimiento de responsabilidades</li> <li>• Capacidad de apoyo</li> <li>• Procedimientos generales y específicos para cada cliente</li> <li>• Presentación de informes</li> <li>• Contacto con los clientes</li> </ul>
Servicios de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecciones</li> <li>• Apoyo de las oficinas centrales</li> </ul>
Otros criterios a definir por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos criterios se deben justificar, y respetar el marco de la legislación nacional y europea</li> </ul>

#### 4.4 Infraestructura del contrato

Para garantizar la seguridad de los lugares objeto de vigilancia y del público que allí acuda, es esencial que las operaciones de mantenimiento los equipos y las herramientas tecnológicas necesarios para la ejecución del contrato, sean realizadas exclusivamente por los trabajadores cualificados, que serán los únicos que podrán utilizarlos. Por ello en los programas operativos y propuestas técnicas, se debe recoger la suficiente información para garantizar el cumplimiento de los requisitos que a continuación se establecen.

##### Equipos

Todos los sistemas y herramientas de comunicación deben ser adecuados para la ejecución del contrato y deben adaptarse al lugar y nivel de riesgo. También deben servir para garantizar la seguridad del propio entorno de vigilancia, de las personas y bienes que en él se encuentren, y del personal. El mantenimiento del material será el adecuado y se realizarán revisiones periódicas del mismo.

Igualmente, el software y el hardware que sirvan de apoyo a los sistemas informáticos deben ser los adecuados para la ejecución del contrato y revisarse de forma periódica. La utilización de los equipos debe cumplir lo establecido en las normas de sanidad y seguridad.

El aspecto externo de los agentes de seguridad tiene especial importancia para la imagen del organismo al que representan de forma indirecta. Por ello, los contratistas deben suministrar uniformes normalizados para todos los agentes y velar porque todos los agentes los utilicen y conserven adecuadamente.

Cualquier tipo de arma para proteger la seguridad del entorno de vigilancia y de las personas que en él se encuentren, debe ser apropiada, y además utilizarse, conservarse y guardarse adecuadamente. Sólo deben ser utilizadas por los agentes que tengan los correspondientes permisos, formación y experiencia. Es necesario realizar un inventario de dichas armas, que se debe revisar periódicamente. La propuesta técnica debe determinar expresamente qué personas pueden utilizarlas y en qué circunstancias. Todos los agentes deben conocer los procedimientos para la correcta utilización de armas.

Todos los vehículos que se utilicen para la ejecución del contrato deben estar claramente identificados y deben conservarse en buenas condiciones. Se debe establecer claramente qué personas tienen acceso a ellos y la forma en qué deben utilizarse.

Los perros que se utilicen para la ejecución del contrato deben estar adecuadamente adiestrados y el agente que los maneje debe tener la formación pertinente. La propuesta técnica debe establecer los lugares en los que sea necesaria su presencia.

##### Apoyo técnico

La propuesta técnica debe contener toda la información necesaria para garantizar la utilización de una tecnología avanzada y adecuada, cuyo estado de conservación asegure una vigilancia continuada. Los trabajadores que utilicen este tipo de material deben haber recibido la formación necesaria para su utilización. Además se debe destinar personal específico para su mantenimiento.

Cuando sea necesario utilizar sistemas de circuitos cerrados de televisión, sistemas de acceso controlado, sistemas de control por agentes, instalación de alarmas o sistemas de control centralizado para la ejecución adecuada del contrato, la propuesta técnica deberá acreditar lo siguiente:

- conocimientos necesarios para un funcionamiento eficaz del sistema
- disponibilidad interna de la tecnología más avanzada
- capacidad para hacerse cargo de la instalación o de contratar servicios técnicos para ello
- disponibilidad de expertos adecuados en el servicio utilizado
- capacidad para encargarse del mantenimiento del sistema

CUADRO 6: CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA INFRAESTRUCTURA DEL CONTRATO

INFRAESTRUCTURA DEL CONTRATO	
Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas y herramientas de comunicación</li> <li>• Hardware y software informático</li> <li>• Uniformes</li> <li>• Armas</li> <li>• Vehículos</li> <li>• Perros</li> </ul>
Apoyo técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema por circuito cerrado de televisión</li> <li>• Sistema de control por agentes</li> <li>• Sistema de control de accesos</li> <li>• Instalación de alarmas</li> <li>• Sistema de control centralizado</li> </ul>
Otros criterios a definir por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos criterios deben ser justificados; y deben respetar el marco de la legislación nacional o europea</li> </ul>

#### 4.5 La empresa

Los criterios que se establecen a continuación, permiten a los organismos contratantes definir el tipo de empresa con la que les gustaría trabajar, en cuanto a su tamaño y capacidad, número de empleados, volumen de ventas, grado de especialización y experiencia.

##### Estructura y organización

Por lo tanto, se deberá solicitar a las empresas licitadoras que presenten la información correspondiente a su estructura organizativa, a la gama de servicios que presta y al tiempo que lleva operando en ese terreno.

Las empresas que prestan servicios de buena calidad, pueden aportar información sobre su política y procedimientos relativos a la salud y seguridad, que deberán ajus-

tarse a las normas europeas y a la legislación nacional. Un buen historial en materia de salud y seguridad y la existencia de servicios de asistencia y asesoría para el personal que haya sido objeto de ataques violentos, indican que la empresa considera que sus trabajadores constituyen su activo más valioso. Por ello, es de suponer que el entorno de trabajo de dicha empresa será de una calidad mayor; y que, por lo tanto, contará con niveles más bajos de absentismo laboral y con unos trabajadores más motivados. Además, una empresa que preste un servicio de calidad será capaz de acreditar que posee lo siguiente: una estrategia de desarrollo, una política y procedimientos de contratación de personal, una política de igualdad de oportunidades, una infraestructura de formación, un enfoque comercial y un sólido servicio de apoyo administrativo y contable.

Con el objeto de garantizar que se puede hacer frente rápidamente a situaciones de emergencia, las empresas deberán contar con las instalaciones necesarias para establecer un sistema de control permanente de las alarmas (centro de control de 24 horas al día), así como recursos de personal para una intervención inmediata y eficaz tras la puesta en funcionamiento de una de las alarmas y para la supervisión del personal en sus puestos de trabajo.

Si fuese su caso, la empresa deberá aportar la correspondiente prueba de que es miembro de una asociación empresarial.

### **Seguridad**

Las empresas que prestan servicios de buena calidad, serán capaces de describir su filosofía de la seguridad y su forma de ponerla en práctica, con relación al contrato, lo que permitirá al organismo contratante comprobar si dicha filosofía es compatible con la suya.

Se deberá requerir a las empresas licitadoras para que presenten un informe de su trayectoria y experiencia anterior, en el que se especifique los años que llevan prestando sus servicios en el sector de la seguridad. También se les deberá requerir para que presenten referencias específicas, contractuales o del sector, si se considera necesario. Se debería incluir información sobre el nivel de experiencia y las cualificaciones del personal empleado.

### **Calidad**

De igual forma, se debería solicitar información sobre los niveles de calidad que la empresa se compromete a ofrecer. Los procedimientos de calidad deben estar claramente definidos y deben ser susceptibles de control. Se deberá presentar prueba de toda certificación de calidad que se posea.

### **Gestión de los Recursos Humanos**

La política de recursos humanos de una empresa es un indicador de la clase de trabajadores que ésta podrá contratar y conservar. En dicha política se incluiría la formación y perspectivas profesionales, la selección profesional y los métodos de contratación, que garanticen la objetividad y el respeto a los principios de igualdad de oportunidades, así como pruebas sobre el nivel de satisfacción de los empleados.

Se debe solicitar información sobre el número total de empleados (personal operativo y administrativo), su distribución (ya sea a jornada completa, a tiempo parcial o temporales) y la evolución de dicha distribución durante los tres años anteriores. Estos factores pueden indicar el tamaño y estructura ocupacional de la empresa, así como el nivel de satisfacción de los trabajadores, que también se podría comprobar mediante un examen de los datos sobre absentismo laboral.

### **Referencias**

El hecho de que los anteriores clientes de la empresa hayan quedado satisfechos con el servicio, es siempre un signo positivo de su calidad. Por lo tanto, se deberían poner a disposición del solicitante, las referencias derivadas de la prestación de servicios en el sector, o de la ejecución de otros contratos. Un organismo contratante puede otorgar puntos a una empresa que haya trabajado para él con anterioridad, con resultados satisfactorios

### **Premios y certificados**

También se podrá tener en cuenta si la empresa cuenta con certificados o premios relevantes (por ejemplo, respecto a la prestación del servicio o a la formación), lo que puede ser un signo de que los servicios que se prestan son de buena calidad.

CUADRO 7: CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA EMPRESA

<b>LA EMPRESA</b>	
Estructura y organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa</li> <li>• Gama de servicios</li> <li>• Recursos sanitarios y de seguridad</li> <li>• Procedimientos de la empresa</li> <li>• Centro de control de 24 h al día</li> <li>• Pertenencia a una asociación empresarial</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía</li> <li>• Historial</li> </ul>
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía, experiencia y métodos</li> </ul>
RRHH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía y práctica</li> <li>• Número de empleados</li> <li>• Distribución del personal</li> <li>• Absentismo</li> </ul>
Referencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sector</li> <li>• Otros contratos</li> <li>• Experiencia anterior de adjudicación de contrato</li> </ul>
Certificaciones y premios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de relevancia</li> <li>• Premios</li> </ul>
Otros criterios a definir por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos criterios se deben justificar; y deben respetar el marco de la legislación europea y nacional</li> </ul>

## 5. Directrices de evaluación

Tal y como se establece en la Sección 3 de este manual, el proceso de adjudicación deberá desarrollarse en tres etapas, en las que se evaluarán las ofertas siguiendo criterios específicos de exclusión, selección y adjudicación. En el Cuadro 9 se describe un proceso de adjudicación en tres etapas, utilizando los criterios establecidos en la Sección 4 de este manual. Aún en los casos en los que los procesos de adjudicación se desarrollen en una sola etapa, se debe establecer una lógica distinción entre criterios de exclusión, selección y adjudicación. Los criterios de exclusión y selección se utilizan exclusivamente para apartar del proceso de licitación a las empresas que:

- han incumplido los preceptos legales relativos al pago de impuestos o cuotas de la Seguridad Social, y que no se consideran solventes desde el punto de vista financiero.
- No cumplen los requisitos básicos de selección, por su tamaño o nivel de experiencia.

La evaluación final detallada de las propuestas técnicas y operativas está sujeta a los criterios de adjudicación y a un examen de los precios propuestos.

El marco de evaluación de “valor óptimo” propuesto en este manual permite que los organismos contratantes actúen de acuerdo con sus propios criterios respecto a:

- la prioridad del precio sobre el mérito técnico (PASO 1);
- la importancia que otorga a distintas categorías de criterios de mérito técnico (por ejemplo: la calidad de los agentes, gestión del contrato, infraestructura del contrato y empresa (PASO 2);
- la relativa importancia de los méritos técnicos específicos dentro de cada categoría (PASO 3).

Tal y como se exige en la legislación europea, los organismos contratantes deben hacer públicos los criterios de adjudicación en sus anuncios de licitación, en el caso de que no estén recogidos en los documentos del contrato. Únicamente es obligatorio dar detalles sobre los criterios de adjudicación establecidos en los PASOS 1 y 2 (PASO 4).

Después, se utiliza un sencillo sistema de puntuación para determinar la empresa de prestación de servicios de “valor óptimo” (PASO 5).

### PASO 1 - Prioridad del precio sobre el mérito técnico

Para determinar cuál es la mejor propuesta, siguiendo criterios de precios y técnicos, se utiliza la siguiente fórmula para calcular la puntuación final:

**Puntuación de la propuesta de los licitadores = Puntuación técnica + puntuación del precio**

El organismo contratante podrá establecer sus prioridades respecto a la importancia que se debe dar a la puntuación técnica y a la puntuación del precio. Se puede llegar a un equilibrio entre la calidad y el precio si se

adjudica un número de puntos sobre 100; por ejemplo:

Puntuación Técnica	Puntuación del precio	Orden de prioridad del mérito técnico y del precio
50	50	El precio y la calidad 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 tiene una importancia primordial, el precio es una cuestión secundaria.
40	60	El precio es más importante, pero la calidad es también un factor importante.
20	80	El precio es más importante, la calidad es una cuestión secundaria.

### PASO 2-Definir la importancia de las distintas categorías de criterios sobre el mérito técnico

Este paso permite a los organismos contratantes definir qué categorías de criterios son a su juicio más importantes para la evaluación técnica, ya que pueden otorgar una proporción de puntos distinta a la establecida para la puntuación de méritos técnicos en el PASO 1:

Categoría	Orden de prioridad de las categorías de criterios
Agentes	Una alta puntuación en la categoría “agentes” indica que las aptitudes, cualificaciones profesionales, y cualidades de los agentes de seguridad son de primordial importancia
Gestión del contrato	Una alta puntuación en la categoría “gestión del contrato” indica que se da a las aptitudes del gestor contractual y del equipo de gestión del contrato una importancia primordial
Infraestructura del contrato	Una alta puntuación en esta categoría indica que se da mucha importancia a la infraestructura tecnológica
Empresa	Una alta puntuación en la categoría “empresa” indica que el licitante hace hincapié en la estabilidad, solvencia y potencial del servicio.

### EJEMPLO A

Se han asignado 60 puntos a la calificación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Agentes	25	La calidad del personal de vigilancia se considera el factor más importante para la ejecución del contrato
Gestión del contrato	15	Se considera que un equipo gestor contractual altamente cualificado aportará sus conocimientos especializados y dirigirá el servicio de forma adecuada
Infraestructura del contrato	10	Los aspectos técnicos también se consideran relevantes
Empresa	10	Se espera de la empresa estabilidad, solvencia y capacidad de servicio.

### EJEMPLO B

Se han asignado 40 puntos a la calificación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Agentes	30	Se considera que la calidad del personal de vigilancia es de primordial importancia
Gestión del contrato	5	La supervisión es más importante que la consulta
Infraestructura del contrato	2	El contenido técnico del contrato es relativamente bajo
Empresa	3	Se espera un socio solvente, aunque los cambios no se consideran un problema

### EJEMPLO C

Se han asignado 80 puntos a la calificación técnica

Categoría	Puntos	Indican las prioridades siguientes
Agentes	40	La calidad del personal de vigilancia se considera de primordial importancia
Gestión del contrato	15	El contrato requiere una gestión innovadora y un estrecho contacto entre el cliente y el equipo gestor
Infraestructura del contrato	10	La tecnología es importante para la ejecución del contrato
Empresa	15	El licitador da especial importancia a la solvencia y estabilidad. Cualquier cambio supone un alto coste.

### EJEMPLO D

Se han asignado 20 puntos a la calificación técnica

Categoría	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Agentes	18	Se requiere un servicio simple, los cambios no suponen un problema, el precio es lo más importante
Gestión contractual	2	El contacto con el equipo gestor es mínimo
Infraestructura del contrato	0	El contrato no tiene contenido tecnológico
Empresa	0	La ejecución no es importante, el precio es lo más importante

### PASO 3 – Orden de prioridad de los méritos técnicos entre los criterios de adjudicación

Este paso permite a los organismos contratantes establecer un orden de prioridad de los criterios de adjudicación que considere más importantes, a través de la asignación de una serie de puntos sobre el total asignado a cada una de las categorías en el PASO 2 (para los criterios de adjudicación por la calidad, véanse los cuadros 4-7 de la sección 4):

#### EJEMPLO A

**De 60 puntos otorgados al mérito técnico, 25 han sido asignados a la categoría “agentes”:**

Criterio de adjudicación por calidad	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Experiencia en el sector	4	Es esencial que los agentes tengan experiencia en el sector para garantizar una puesta en marcha o incorporación sin problemas
Experiencia contractual específica	2	Se necesita algo de experiencia específica para el contrato, ya que el entorno de vigilancia requiere aptitudes especializadas.
Formación básica	4	Los agentes deben tener una formación básica para garantizar la calidad del servicio
Formación y cualificación adicional	1	La formación adicional sería positiva
Formación contractual específica	2	Los trabajadores clave deben haber recibido formación específica para el contrato, para garantizar que tienen conocimiento de las peculiares características del entorno de vigilancia
Formación continuada	2	El contrato requiere habilidades o conocimientos de tecnologías en constante evolución. Se debe dar formación continuada para garantizar la actualización de conocimientos
Otras aptitudes	0	No se requieren otras aptitudes
Perspectivas laborales	2	Se reconoce que las perspectivas profesionales contribuyen a aumentar el nivel de permanencia del personal cualificado.
Selección y contratación	3	Se da una significativa importancia a la selección de trabajadores de calidad
Validación	3	Todos los agentes deben haber sido validados, dada la naturaleza estratégica del entorno de vigilancia
Niveles de salarios y complementos	1	Se reconoce que los salarios y niveles de beneficios satisfactorios contribuyen a la conservación y motivación del personal cualificado
Condiciones laborales	1	Se reconoce que unas óptimas condiciones laborales contribuyen a la conservación y motivación del personal cualificado
Otros criterios	0	No hay ningún otro criterio relevante

**De un total de 60 puntos otorgados a los criterios de mérito técnico, se han dado 15 puntos a la categoría de “gestión contractual”:**

Criterio de adjudicación por la calidad	Puntos	Indica las prioridades siguientes
Estructura, organización y aptitudes del equipo de gestión	2	Las aptitudes y experiencia del equipo de gestión son importantes para garantizar un perfecto servicio, y una buena planificación y apoyo.
Conocimientos específicos sobre contrato del equipo de gestión	1	Algunos miembros del equipo de gestión deben contar con experiencia específica para garantizar el conocimiento de las peculiaridades del entorno de vigilancia

Experiencia y aptitudes del gestor interno	3	Las aptitudes del gestor interno tienen una importancia primordial. La confianza de la empresa en dicho gestor es esencial para que el contrato se ejecute de forma satisfactoria, ya que existe un elevado nivel de contacto entre el cliente y el gestor contractual interno. Los cambios pueden ser problemáticos
Conocimientos específicos sobre el contrato del gestor interno	2	El gestor interno debe tener una gran experiencia específica para el contrato. Los cambios pueden suponer dificultades.
Disponibilidad	1	El gestor interno será fácil de contactar cuando sea necesario
Tiempo de respuesta	2	La capacidad de dar una respuesta rápida es de gran importancia
Establecimiento de responsabilidades	1	En el proyecto de gestión se debe incluir como un aspecto importante el establecimiento de responsabilidades del personal, que servirán como base del contrato.
Capacidad de apoyo	2	Se debe acreditar que la empresa tiene suficiente capacidad de apoyo como para satisfacer los requerimientos del contrato en caso de emergencia
Procedimientos generales y específicos para cada cliente	0	No se considera relevante para el contrato
Informes	1	Las estructuras de información se deben definir claramente y deben satisfacer las necesidades del cliente
Contacto con el cliente	0	No se considera relevante para el contrato
Inspecciones	0	No se considera relevante para el contrato
Apoyo de la oficina central	0	No se considera relevante para el contrato
Otros criterios	0	No se considera relevante para el contrato

**De un total de 60 puntos otorgados a los criterios de méritos técnicos, se han dado 10 puntos a la categoría “infraestructura del contrato”:**

Criterio de adjudicación por la calidad	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Herramientas y sistemas de comunicación	3	La utilización de herramientas y sistemas de comunicación de calidad es de primordial importancia para la ejecución del contrato, ya que el entorno de vigilancia es complejo
Hardware y software	0	No se considera relevante para el contrato
Uniformes	1	Las empresas deben proporcionar uniformes para cumplir las normas establecidas
Armas	1	El uso y mantenimiento adecuado de las armas tiene una especial importancia
Vehículos	1	Se deben proporcionar vehículos debidamente identificados y adecuados para la ejecución del contrato
Perros	2	El uso de perros guardianes debidamente adiestrados y guiados es un factor clave del contrato
Sistema CCTV	0	No se considera relevante para el contrato
Sistema de control por agentes	0	No se considera relevante para el contrato
Sistema de control de accesos	0	No se considera relevante para el contrato
Instalación de alarmas	2	El uso y mantenimiento de dispositivos de alarma es de especial importancia para la ejecución del contrato y el proyecto de gestión debe demostrar el conocimiento de dichos dispositivos

Sistema de control centralizado	0	No se considera relevante para el contrato
Otros criterios	0	No se considera relevante para el contrato

**De un total de 60 puntos otorgados a los criterios de mérito técnico, se han asignado 10 a la categoría “empresa”:**

Criterio de adjudicación por la calidad	Puntos	Indica las siguientes prioridades
Estructura organizativa	0	No se considera relevante para el contrato
Gama de servicios	1	El contrato requiere un servicio flexible y que se pueda adaptar a las circunstancias
Recursos sanitarios y de seguridad	0	No se considera relevante para el contrato
Procedimientos empresariales	0	No se considera relevante para el contrato
Centro de control de 24 h. al día	1	Es esencial que se pueda prestar el servicio y apoyo las 24 horas al día
Pertenencia a una asociación de empresas	0	No se considera relevante para el contrato
Filosofía de la seguridad		No se considera relevante para el contrato
Historial de seguridad	2	Es necesario contar con experiencia acreditada en el sector de la seguridad
Filosofía de la calidad, experiencia e historial	0	No se considera relevante para el contrato
Filosofía y práctica en RRHH	0	No se considera relevante para el contrato
Número de empleados	1	Las empresas licitadoras deben demostrar que, o bien cuentan con personal suficiente para ejecutar el contrato y prestar el apoyo necesario, o tienen la capacidad de aportar personal existente
Distribución del personal	0	No se considera relevante para el contrato
Absentismo	0	No se considera relevante para el contrato
Referencias relacionadas con el sector	3	Las empresas deben acreditar su experiencia en el sector, ya que el contrato requiere que se tenga un profundo conocimiento del sector
Referencias relacionadas con el contrato	2	La complejidad del entorno de vigilancia hace necesario que la empresa tenga experiencia acreditada en contratos similares
Adjudicación anterior de contrato	0	No se considera relevante para el contrato
Certificaciones relevantes	0	No se considera relevante para el contrato
Premios	0	No se considera relevante para el contrato
Otros criterios	0	No se considera relevante para el contrato

#### PASO 4 – Reflejar en el anuncio de licitación los criterios de adjudicación elegidos

Tal y como se establece en la Sección 3, los organismos contratantes que pretendan adjudicar el contrato al “licitador que presente más ventajas desde el punto de vista económico” deben especificar los criterios de adjudicación aplicables, en sus anuncios de licitación. En el Cuadro 8 se recoge un modelo de anuncio de licitación pública, tal como se dispone en las notas directrices para la Directiva de Servicios europeos.

#### CUADRO 8: FORMATO DE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES PARA CONTRATOS INDIVIDUALES – PROCEDIMIENTO ABIERTO TAL Y COMO SE ESTABLECE EN EL ANEXO IIB DE LA DIRECTIVA DE SERVICIOS

1. Nombre, dirección, dirección telegráfica, teléfono, telex y fax del organismo contratante
2. Categoría y descripción del servicio. Número de referencia CPC...
3. Lugar de presentación.
4. a) Especificar si la ejecución del servicio está reservada por ley, reglamento o disposición administrativa a un sector profesional determinado.  
b) Remisión a la ley o disposición administrativa o regional  
c) Especificar si las personas jurídicas deben indicar los nombres y cualificaciones profesionales de los trabajadores responsables de la prestación del servicio.
5. Especificar si las empresas pueden realizar una oferta parcial, para prestar una parte de los servicios.
6. No aceptación de variantes, en su caso.
7. Límite de tiempo para la terminación del servicio o duración del contrato de prestación de servicios. En la medida en que sea posible, tiempo límite para iniciar la prestación del servicio.
8. a) Nombre y dirección del servicio al que se pueden solicitar los documentos necesarios  
b) Fecha límite para realizar esas solicitudes, cuando proceda.  
c) Cantidad y plazos de entrega de cualquier suma de dinero que se deba ingresar por los documentos, cuando proceda.
9. a) Fecha límite para la recepción de ofertas.  
b) Dirección a la que deben ser remitidas.  
c) Lengua o lenguas en que se deben redactar.
10. a) Personas autorizadas para presenciar la apertura de licitaciones.  
b) Fecha, plazo y lugar de la apertura.
11. Depósitos y garantías, cuando procedan.
12. Principales condiciones relativas a la financiación y pago, remisión a las disposiciones correspondientes.
13. En su caso, forma jurídica que deben adoptar los grupos de proveedores cuando se les adjudique el contrato de forma conjunta.
14. Información relativa a la situación de la propia empresa que preste el servicio, e información y formalidades requeridas para la evaluación de los criterios mínimos económicos y técnicos.

15. Plazo durante el que el licitador está obligado a mantener su oferta.
16. Criterios de adjudicación de contratos y, si es posible, orden de prioridad. Se deberán mencionar todos los criterios que no se basen en la oferta más barata, siempre que no aparezcan en los documentos del contrato.
17. Otras informaciones.
18. Fecha(s) de publicación de lo anterior en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas o mención de su no publicación.
19. Fecha de remisión del aviso.
20. Fecha de recepción del aviso por la Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

Fuente: Nota directriz para la aplicación de la Directiva de Servicios, CEC

Los organismos contratantes que quieran utilizar el sistema de “valor óptimo” para adjudicar un contrato a la empresa más ventajosa desde el punto de vista económico, pueden hacer referencia en sus anuncios de licitación al memorándum acordado por CoESS y Euro-FIET dentro de su diálogo social, aprobado el 10 de Junio de 1999. Se debería especificar detalladamente lo siguiente:

**Criterios de exclusión:** (establecer criterios, véase Cuadro 9 para criterios de exclusión, tal y como están definidos en la Directiva de Servicio)

**Criterios de selección:** (establecer criterios, véase Cuadro 9 para los criterios de selección, tal y como están definidos por la Directiva de Servicios)

**Criterios de adjudicación:** (establecer criterios, véase Cuadro 9 para una lista completa)

#### Detalles sobre los criterios de adjudicación

*Máxima puntuación que se puede otorgar*

*Precio* (especificar número de puntos)

*Mérito técnico* (especificar número de puntos)

**Los méritos técnicos se calcularán de la siguiente forma:**

*Señalar número de puntos*

*Agentes*  
(resumir los criterios de adjudicación de calidad claves)

*Gestión del contrato*  
(resumir los criterios de adjudicación de calidad claves)

*Infraestructura del contrato*  
(resumir los criterios de adjudicación de calidad claves)

*Empresa*  
(resumir los criterios de adjudicación de calidad claves)

## CUADRO 9: PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

**Los solicitantes deberán presentar los siguientes documentos:**

- Certificación de inscripción en el registro profesional, si así lo requiere la legislación del Estado miembro en el que la empresa esté registrada
- Certificado de la Seguridad Social en el que se ponga de manifiesto que el solicitante está al día en el pago de las cuotas de la Seguridad Social
- Certificado de la Seguridad Social en el que se ponga de manifiesto que el solicitante ha cumplido todas sus obligaciones tributarias de acuerdo con las disposiciones legales vigentes en el país donde esté registrado
- Cuenta de pérdidas y ganancias si su publicación es obligatoria de acuerdo con la legislación y práctica del país en el que solicitante esté registrado
- Si así se considera necesario, certificación de que los equipos técnicos que van a ser utilizados para la ejecución del contrato cumplen las normas europeas y los reglamentos nacionales.



### CRITERIOS DE SELECCIÓN

**Capacidad económica y financiera**

**Los solicitantes deben presentar los siguientes documentos:**

- Balance y cuenta de pérdidas y ganancias correspondientes a los tres anteriores años fiscales, si su publicidad es obligatoria de acuerdo con la legislación y práctica del país donde el solicitante esté registrado
- Facturación total y facturación por servicios similares a los que son objeto de la oferta pública correspondiente durante los tres anteriores ejercicios fiscales

**La capacidad técnica se calculará teniendo en cuenta lo siguiente:**

- Estructura organizativa y capacidad de la empresa
- Experiencia profesional y formación de las personas propuestas para desempeñar el trabajo
- Trayectoria contrastable de la empresa. Prestación y seguimiento de servicios similares a los que son objeto de la oferta, durante los tres años anteriores
- Disponibilidad de la infraestructura necesaria para cumplir los requisitos establecidos en la licitación
- Distribución media anual del personal durante los tres años anteriores
- Acreditación de los sistemas de control de calidad con relación a la filosofía de seguridad de la empresa, filosofía de RRHH, y apoyo práctico y operativo



### CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

**La adjudicación se realizará teniendo en cuenta la oferta más ventajosa económicamente. La evaluación se basa en lo siguiente:**

- Precio
- Aptitudes y experiencia del personal operativo y de gestión que se va a asignar al contrato
- Descripción detallada de la forma de organización, prestación y apoyo del servicio, en términos de mano de obra, apoyo y utilización de tecnología
- Compatibilidad con los objetivos del contrato
- Historial y nivel de calidad de la empresa en relación con los objetivos del contrato

**La evaluación se fundamenta en los siguientes criterios de calidad:**

**Personal de vigilancia**

- Experiencia en el sector; experiencia específica para el contrato
- Aptitudes básicas; formación y cualificaciones adicionales; formación específica para el contrato; formación continuada; otros conocimientos relevantes; perspectivas profesionales
- Métodos de contratación y selección; validación
- Niveles salariales y de complementos; condiciones de trabajo; otros criterios



### **Ejecución y supervisión del contrato**

- Estructura; organización y aptitudes del equipo gestor; conocimientos específicos para el contrato.
- Aptitudes y experiencia del gestor del contrato; experiencia específica del gestor para el contrato; disponibilidad; capacidad de respuesta
- Métodos de establecimiento de responsabilidades; capacidad de apoyo; procedimientos generales y específicos para cada cliente; informes; contacto con el cliente
- Inspección; apoyo desde las oficinas centrales; otros criterios

### **Infraestructura del contrato**

- Herramientas y sistemas de comunicación; hardware y software; uniformes; armas; vehículos; perros
- CCTV; sistema de control por agentes; sistema de control de accesos; instalación de alarmas; sistema de control centralizado; otros criterios

### **La empresa**

- Estructura organizativa; gama de servicios; recursos sanitarios y de seguridad; procedimientos empresariales; centro de control de 24 horas al día; pertenencia a una asociación de empresas
- Filosofía de la seguridad; historial
- Filosofía y práctica de RRHH; número de empleados; distribución del personal; absentismo
- Referencias relacionadas con el sector; referencias relacionadas con el contrato; experiencia de adjudicación de anteriores contratos
- Certificaciones y premios relevantes; otros criterios

### **PASO 5 – Esquema de puntuación para determinar el proveedor de “valor óptimo”**

Una vez eliminadas aquellas empresas que no cumplen los criterios de exclusión o selección, el organismo contratante puede proceder a una evaluación de los precios contenidos en las restantes ofertas. Dicha evaluación se basa en asignar un número de puntos al precio, de la forma que se establezca en el anuncio de licitación de adjudicaciones.

### **Evaluación de precios**

La empresa que ofrezca el precio más bajo recibirá todos los puntos que se pueden otorgar por el precio. Las empresas que ofrezcan precios más elevados recibirán una puntuación más baja que la empresa que ofrezca el precio más barato. Los puntos correspondientes al precio se reducirán en un tanto por ciento proporcional a la cantidad en la que se supere la oferta más baja. En el ejemplo que aparece más adelante, se asigna un total de 40 puntos a la puntuación por precio. Un aumento de un 10% en el precio implica una reducción de un 10% de los 40 puntos, y así sucesivamente.

### **EJEMPLO**

Empresa	Precio	Puntos
A	100.000 €	40
B	110.000 €	36
C	120.000 €	33

### **Cálculo de méritos técnicos**

Una vez el organismo contratante ha definido sus prioridades en cuanto a los méritos técnicos, al puntuar las categorías y criterios de calidad, siguiendo lo establecido en los PASOS 2 y 3, es esencial que valore objetivamente el

grado en que las ofertas cumplen los requisitos establecidos. Con el fin de garantizar dicha objetividad, se utilizan los siguientes parámetros de evaluación:

- no aplicable
- no conforme
- supuestamente conforme
- conforme
- excelente

El Cuadro 10 que aparece más adelante contiene definiciones de cada uno de los parámetros de puntuación. El parámetro “no aplicable” se utiliza en las tablas de puntuación para definir aquellos criterios que no son relevantes para el contrato.

Es evidente que una empresa que obtiene la calificación de “excelente” en alguno de los criterios de calidad debería obtener una puntuación más alta que otra empresa a la que simplemente se considera “supuestamente conforme”. Por lo tanto, se otorga un coeficiente de ponderación distinto a los puntos que se asignan a cada uno de los criterios. Este coeficiente de ponderación se aplicaría de la siguiente forma:

Parámetro	Coeficiente de ponderación
“no conforme”	0 %
“supuestamente conforme”	50 %
“conforme”	80 %
“excelente”	100 %

Por lo tanto, la empresa que obtenga más calificaciones de “excelente” en los criterios clave (aquellos criterios a los que el organismo contratante asigna la puntuación más alta) obtendrá la más alta puntuación con relación a los méritos técnicos.

Los puntos de los méritos técnicos se suman a los puntos de los precios adjudicados en su evaluación para establecer cual es el proveedor de "valor óptimo".

Los siguientes ejemplos muestran como se utiliza este sistema.

CUADRO 10: DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS DE PUNTUACIÓN

No aplicable	Se toma en cuenta el hecho de que todos los factores no son aplicables a todos los clientes. El criterio no es aplicable para la adjudicación de este contrato y por lo tanto no se puntúa. La calificación de "no aplicable" no se debe utilizar de forma discrecional y necesita que se justifique en relación con los requisitos de una licitación. Por ejemplo, el criterio "CCTV" no es aplicable si no se va a utilizar este tipo de tecnología en la ejecución del contrato.
No conforme	Este parámetro tiene en cuenta si la información presentada incumple los requisitos establecidos por el organismo contratante. No se debe utilizar si no se presenta información sobre una cuestión determinada.
Supuestamente conforme	La información presentada es incompleta e impide valorar si una de las propuestas cumple o no los requisitos.
Conforme	La información presentada cumple todos los requisitos recogidos en el anuncio de licitación y satisface las necesidades del contratante.
Excelente	La información presentada excede a los requisitos y expectativas y pone de manifiesto un servicio de una extraordinaria calidad basado en un buen funcionamiento.

## EJEMPLO

El cliente ha decidido distribuir los 100 puntos de la siguiente forma:

**Precio** 40 puntos

**Mérito técnico** 60 puntos

*Categorías de mérito técnico*

**Agentes** 25

**Gestión del contrato** 15

**Infraestructura del contrato** 10

**Empresa** 10

Criterios de calidad para la adjudicación "AGENTES"	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
Experiencia en el sector	4				✓		3,2
Experiencia específica para el contrato	2					✓	2
Formación básica	4					✓	4
Formación adicional y cualificaciones	1			✓			0,5
Formación específica para el contrato	2				✓		1,6
Formación continuada	2			✓			1
Otras aptitudes	0	✓					
Perspectivas laborales	2			✓			1
Selección y contratación	3				✓		2,4
Validación	3				✓		2,4
Niveles salariales y de complementos	1			✓			0,5
Condiciones laborales	1			✓			0,5
Otros criterios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>19,1</b>

Criterios de calidad para la adjudicación "GESTIÓN DEL CONTRATO"	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
Estructura, organización y aptitudes del equipo de gestión	2				✓		1,6
Conocimientos específicos del contrato del equipo gestor	1				✓		0,8
Aptitudes y experiencia del gestor interno	3					✓	3
Conocimientos específicos del contrato del gestor interno	2					✓	2
Disponibilidad	1				✓		0,8
Tiempo de respuesta	2				✓		1,6
Metodología para establecimiento de responsabilidades	1				✓		0,8
Capacidad de apoyo	2			✓			1
Procedimientos generales y específicos para cada cliente	0	✓					
Informes	1			✓			0,5
Contacto con el cliente	0	✓					
Inspecciones	0	✓					
Apoyo de las oficinas centrales	0	✓					
Otros criterios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>						<b>12,1</b>

Criterios de calidad para la adjudicación "INFRAESTRUCTURA DEL CONTRATO"	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
Herramientas y sistemas de comunicación	3					✓	3
Hardware y software	0	✓					
Uniformes	1				✓		0,8
Armas	1				✓		0,8
Vehículos	1				✓		0,8
Perros	2			✓			1
Sistema de CCTV	0	✓					
Sistema de control por agentes	0	✓					
Sistema de control de accesos	0	✓					
Instalación de alarmas	2				✓		1,6
Sistema de control centralizado	0	✓					
Otros criterios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>7</b>

Criterios de calidad para la adjudicación "EMPRESA"	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
Estructura organizativa	0	✓					
Gama de servicios	1			✓			0,5
Recursos sanitarios y de seguridad	0	✓					
Procedimientos empresariales	0	✓					
Centro de control de 24 horas	1				✓		0,8
Pertenencia a una asociación de empresas	0	✓					
Filosofía de la seguridad	0	✓					
Historial de seguridad	2					✓	2
Filosofía de la calidad, experiencia e historial	0	✓					
Filosofía y práctica de RRHH	0	✓					
Número de empleados	1				✓		0,8
Distribución del personal	0	✓					
Absentismo	0	✓					
Referencias del sector	3					✓	3
Referencias relacionadas con el contrato	2					✓	2
Experiencia anterior de adjudicación de contrato	0	✓					
Certificaciones relevantes	0	✓					
Premios	0	✓					
Otros criterios	0	✓					
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>8,9</b>

**PUNTUACIÓN TOTAL POR MÉRITOS TÉCNICOS**

**47,1**

**PUNTOS SOBRE 60**

# Anexo 1 Cuadros de evaluación

## HOJAS DE EVALUACIÓN

Empresa

### 1 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los solicitantes deberán aportar lo siguiente	No conforme	Conforme	Observaciones
Certificado de inscripción en el registro profesional cuando así lo requiera la legislación y práctica del Estado miembro en el que la empresa esté registrada			
Certificado de la Seguridad Social para acreditar que el solicitante está al corriente del pago de las cuotas de la Seguridad Social			
Certificado de la Seguridad Social para acreditar que el solicitante está al corriente de pago de sus obligaciones fiscales, de acuerdo con las leyes del país en el que esté registrado			
Cuenta de pérdidas y ganancias si es obligatoria su publicación, de acuerdo con la legislación y práctica del país en el que el solicitante esté registrado			
Si así fuera necesario, certificación de que el material técnico que va a ser utilizado para la ejecución del contrato cumple las normas europeas o los reglamentos nacionales			

Una puntuación de “no conforme” en cualquiera de estas tres categorías conlleva una inmediata descalificación del proceso de licitación.

### 2 CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### **Capacidad económica y financiera**

Los solicitantes deben aportar lo siguiente	No conforme	Conforme	Observaciones
Balance y cuenta de pérdidas y ganancias de los tres anteriores años fiscales, si su publicación es obligatoria de acuerdo con la legislación o práctica del país en el que el solicitante esté registrado			

### Capacidad Técnica

Los solicitantes deben aportar información sobre lo siguiente	No conforme	Conforme	Observaciones
Estructura organizativa y capacidad de la empresa			
Experiencia profesional y formación de las personas propuestas para desempeñar el trabajo			
Trayectoria contrastable de la empresa en la prestación y apoyo de servicios similares a los que son objeto del contrato			
Disponibilidad de la infraestructura necesaria para cumplir los requisitos del contrato			
Media anual de trabajadores y directivos que han trabajado en la empresa en los tres años anteriores			

Una calificación de “no conforme” en cualquiera de estas categorías conllevará la exclusión del licitador del proceso de selección o adjudicación. Si una empresa recibe la calificación de “conforme”, se podrá solicitar más información. Supuestamente conforme se considera conforme según los criterios de exclusión y selección

### 3 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará a la empresa que haya presentado la oferta más ventajosa económicamente, tomando en consideración los siguientes criterios:

- Precio
- Aptitudes y experiencia del personal operativo y directivo que va a ser asignado al contrato
- Una descripción detallada de la forma en que se va a organizar, prestar y apoyar el servicio, en cuanto a personal, apoyo y tecnología
- Compatibilidad con los objetivos del contrato
- Historial y criterios de calidad de la empresa en relación con los objetivos del contrato

### RESUMEN

	Número de puntos disponibles	Puntos adjudicados	Observaciones
1 Personal de vigilancia			
2 Gestión del contrato			
3 Infraestructura del contrato			
4 Empresa			

**MÉRITO TÉCNICO TOTAL**

**PRECIO**

**PUNTOS TOTALES**

**1 Personal de vigilancia**

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
<b>1.1 Experiencia</b>							
Experiencia en el sector							
Experiencia específica para el contrato							
<b>1.2 Aptitudes y capacidades</b>							
Formación básica							
Formación adicional							
Formación específica para el contrato							
Formación continuada							
Otras aptitudes							
Perspectivas laborales							
<b>1.3 Selección, contratación e validación</b>							
Métodos de selección y contratación							
Validación							
<b>1.4 Condiciones laborales</b>							
Niveles salariales y de complementos							
Condiciones laborales							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

**2 Ejecución y supervisión del contrato**

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
<b>2.1 El equipo gestor</b>							
Estructura, organización y aptitudes del equipo gestor							
Conocimientos específicos para el contrato del equipo gestor							
<b>2.2 El gestor contractual interno</b>							
Aptitudes y experiencia							
Conocimientos específicos del contrato							
Disponibilidad							
Tiempo de respuesta							
<b>2.3 Establecimiento de responsabilidades</b>							
Método de establecimiento de responsabilidades							
Capacidad de apoyo							
Procedimientos generales y específicos para cada cliente							
Informes							
Contacto con el cliente							
<b>2.4 Servicios de apoyo</b>							
Inspecciones							
Apoyo de las oficinas centrales							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

### 3 Infraestructura del contrato

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
<b>3.1 Equipos</b>							
Herramientas y sistemas de comunicación							
Hardware y software							
Uniformes							
Armas							
Vehículos							
Perros							
<b>3.2 Apoyo técnico</b>							
CCTV							
Sistema de control por agentes							
Sistema de control de accesos							
Instalación de alarmas							
Sistema de control centralizado							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

#### 4 La empresa

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme	Supuestamente conforme (50%)	Conforme (80%)	Excelente (100%)	Puntuación aplicando el coeficiente de ponderación
<b>4.1 Estructura y organización</b>							
Estructura organizativa							
Gama de servicios							
Recursos sanitarios y de seguridad							
Procedimientos de la empresa							
Centro de control de 24 horas							
Pertenencia a una asociación de empresas							
<b>4.2 Seguridad</b>							
Filosofía							
Historial							
<b>4.3 Calidad</b>							
Filosofía de la calidad, experiencia y práctica							
<b>4.4 RRHH</b>							
Filosofía y práctica							
Número de empleados							
Distribución del personal							
Absentismo							
<b>4.5 Referencias</b>							
Relacionadas con el sector							
Relacionadas con el contrato							
Experiencias anteriores de adjudicación de contrato							
<b>4.6 Certificaciones y premios</b>							
Certificaciones relevantes							
Premios							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

CÁLCULO

Total de puntos por el precio

Total de puntos por méritos técnicos

**TOTAL DE PUNTOS CONSEGUIDOS**