



# SELECCIÓN DEL VALOR ÓPTIMO

GUÍA PARA LAS ORGANIZACIONES  
PRIVADAS Y PÚBLICAS ADJUDICADORAS  
DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA





# SELECCIÓN DEL VALOR ÓPTIMO

GUÍA PARA LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS  
ADJUDICADORAS DE CONTRATOS DE SERVICIOS DE  
LIMPIEZA

ESTA GUÍA SE HA REALIZADO  
GRACIAS AL APOYO FINANCIERO  
DE LA COMISIÓN EUROPEA



# ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>6</b>
<b>CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR DE LA LIMPIEZA A LA ECONOMÍA EUROPEA</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>¿POR QUÉ SE HA ACTUALIZADO ESTA GUÍA?</b>	<b>9</b>
<b>SECCIÓN 1: MOTIVOS PARA ELEGIR EL VALOR ÓPTIMO</b>	<b>11</b>
<b>SECCIÓN 2: COMPRENDER LA LEGISLACIÓN EUROPEA EN MATERIA DE LICITACIÓN PÚBLICA Y RECOMENDACIONES DE LOS INTERLOCUTORES SOCIALES</b>	<b>12</b>
Disposiciones generales	13
Criterios de exclusión	14
Criterios de selección	15
Criterios de adjudicación de licitaciones	16
<b>SECCIÓN 3: LOGRO DEL VALOR ÓPTIMO PARA SUS SERVICIOS DE LIMPIEZA</b>	<b>17</b>
Introducción	17
Organización de un proceso de licitación correcto	18
Cuestionario de ayuda a los compradores para definir sus necesidades de limpieza	19
Cálculos de precios y costes	20
Personal de limpieza	21
Gestión de contratos y planificación operativa	23
Infraestructura de los contratos	26
<b>SECCIÓN 4: DIRECTRICES DE EVALUACIÓN Y HERRAMIENTA INTERACTIVA</b>	<b>27</b>
KETAPA 1: Selección de empresas para un servicio de calidad	28
ETAPA 2: Establecimiento de la importancia relativa del precio	30
ETAPA 3: Evaluación de la importancia asignada a las distintas categorías de criterios de valor técnico en relación con las tareas a llevar a cabo	30
ETAPA 4: Dar prioridad a los criterios de adjudicación de valor técnico	
ETAPA 5: Comunicación de los criterios de selección y adjudicación escogidos en el anuncio de licitación	33
ETAPA 6: Sistema de puntuación para determinar el proveedor del “valor óptimo”	35
<b>CUADERNO DE TRABAJO – TABLAS DE EVALUACIÓN</b>	<b>40</b>
Fase de exclusión – ficha de evaluación	40
Fase de selección – fichas de evaluación	41
Fase de adjudicación – fichas de evaluación	43
<b>TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES</b>	<b>46</b>

# RESUMEN EJECUTIVO

La guía ha sido elaborada por la Federación Europea de Industrias de la Limpieza (EFCL, por sus siglas en inglés) y UNI Europa, con el apoyo financiero de la Comisión Europea, y su finalidad es ayudar a los compradores en su proceso de licitación **destacando las ventajas de elegir unos servicios de calidad.**

Como se ha elaborado en colaboración con los **interlocutores sociales europeos de la industria de los servicios de limpieza**, presenta un **planteamiento único de la selección del valor óptimo** que refleja la experiencia del sector de la limpieza. Por esta misma razón, esta guía sugiere que la industria de los servicios de limpieza debería considerarse un socio en el procedimiento de contratación de servicios.

Con esta guía, los interlocutores sociales desean ayudar a los lectores a entender cómo pueden incluir y valorar la calidad y los aspectos sociales en su procedimiento de contratación. Aunque la calidad de los servicios de limpieza está determinada por el valor técnico y la capacidad profesional, los aspectos sociales incluyen el respeto por los convenios colectivos y unas buenas condiciones de empleo. Tanto la calidad como los aspectos sociales representan dos caras de una misma moneda. Si no se tienen en cuenta, es probable que la competencia desleal entre las empresas y el dumping social de los empleados sean la norma general. La limpieza es un servicio intensivo en mano de obra, en el que aproximadamente el 85 % de los costes corresponden a la mano de obra. Como consecuencia, los interlocutores sociales recalcan enérgicamente que la adjudicación de contratos basada meramente en el precio o el coste conducirá automáticamente a carencias de calidad y prácticas ilícitas.

Esta guía resulta fácil de usar, con secciones independientes entre sí, y los resúmenes ejecutivos del principio presentan una vista general de cada sección. Para cumplir con su función de herramienta de referencia para seleccionar el valor óptimo, la guía incluye lo siguiente:

**Sección 1:** Sirve de introducción del valor óptimo y explica por qué es importante para el comprador. El concepto de “valor óptimo” busca el establecimiento de un sistema de conformidad con el cual se puedan clasificar diversos elementos relativos a la calidad del servicio, y se puedan ponderar con el precio, con el fin de evaluar la oferta más adecuada a las necesidades y preferencias concretas del comprador y, de esta manera, presentar la oferta económicamente más ventajosa.

Esta sección resume también los riesgos para los compradores si optan por un proveedor de servicios de limpieza de baja calidad, algo que, en la mayor parte de los casos, es sinónimo de elegir el precio más bajo.

**Sección 2:** La Unión Europea ha elaborado un amplio marco legislativo con respecto a la contratación pública. La principal herramienta jurídica es la Directiva de la UE sobre contratación pública (2014/24/UE). Esta sección resume las normas y los procedimientos más recientes de la UE en materia de contratación pública que resultan relevantes para el sector de la limpieza.

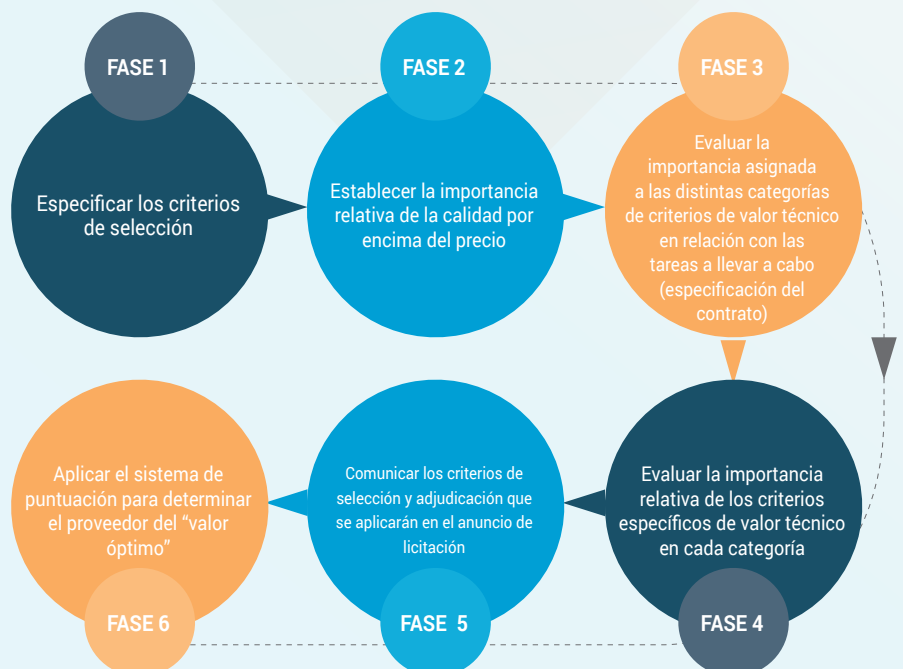
Los lectores pueden consultar información sobre los criterios de exclusión, selección y adjudicación.

En esta sección también incluiremos nuestras recomendaciones, por ejemplo, el uso de los criterios MEAT (Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés), el respeto de los convenios colectivos, el rechazo de precios anormalmente bajos o el hecho de evitar las opciones de subastas electrónicas. Para mejorar la legibilidad de la sección, separamos claramente nuestras recomendaciones de los elementos jurídicamente vinculantes.

**Sección 3:** La calidad de un servicio de limpieza depende principalmente de tres factores: personal, gestión y equipo. La finalidad de esta sección es ayudar a los compradores a identificar los criterios de calidad adecuados de los servicios de calidad en el proceso de selección y adjudicación de contratos a empresas de limpieza.

Por consiguiente, esta sección, en primer lugar, ofrece consejos sobre cómo llevar a cabo un proceso de licitación correcto y cómo calcular el coste real de un servicio. A continuación, describe los criterios de evaluación de las capacidades de los trabajadores de la limpieza y las condiciones de trabajo que una empresa les ofrece. Luego se presenta un resumen de los criterios de selección de una empresa que pueda proporcionar una gestión correcta de los servicios de limpieza y que utilice una infraestructura, como equipos y material de limpieza, adecuada para las instalaciones y las expectativas de los compradores del servicio.

**Sección 4:** Esta sección incluye una herramienta fácil de utilizar cuyo fin es ayudar a los compradores a definir sus necesidades en materia de servicios de limpieza. La herramienta contiene un sistema fácil de usar para asignar valores o puntuaciones a distintos criterios importantes para el comprador. Su objetivo es brindar a los compradores la máxima autonomía para definir los criterios de calidad que tienen especial relevancia para ellos, así como para los servicios privados de limpieza que han de ejecutarse. Sigue un procedimiento de seis fases:



# CONTRIBUCIÓN DEL SECTOR DE LA LIMPIEZA A LA ECONOMÍA EUROPEA (2014)

## VOLUMEN DE NEGOCIOS 1999 – 2014

De acuerdo con el estudio de la EFCI de 2016 (datos de 2014), los contratistas de limpieza obtuvieron un volumen de negocios total de 73 925 millardos de euros en los 20 países europeos en los que se realizó el estudio. Esto representa un aumento del 14,5 % en dos años (2012–2014). Por término medio, el aumento del volumen de negocios anual en la industria durante los últimos 24 años ha sido del 9,35 %.

## VOLUMEN DE NEGOCIOS POR PAÍS

Alemania, Francia, Reino Unido, Italia y España son los cinco mercados nacionales más grandes. En conjunto, representan aproximadamente el 72 % del volumen de negocios total europeo. La importancia relativa de los mercados de Países Bajos, Suecia y Dinamarca confirma un crecimiento orgánico en los últimos años, debido principalmente a la subcontratación.

## ÍNDICE DE PENETRACIÓN EN EL MERCADO

Prodor na trg je opredeljen kot delež globalnih storitev čiščenja, oddanih v izvajanje podjetjem, specializiranim za čiščenje, pri čemer se preostanek opravi interno. Prodor izvajalcev čiščenja na trg je v zadnjih letih stalno rasel in dosegl približno 65 %. Poleg tega ta številka kaže, da interno čiščenje še vedno obsega približno 35 % trga čiščenja.

La penetración en el mercado se define como la cuota de los servicios de limpieza mundiales que se subcontratan con empresas de limpieza especializadas, con la diferencia realizada internamente. La penetración en el mercado de los contratistas de limpieza ha crecido continuamente durante los últimos años, hasta llegar aproximadamente al 65 %. Además, esta cifra refleja que aproximadamente un 35 % del mercado de limpieza se sigue realizando internamente.

## NÚMERO DE EMPLEADOS

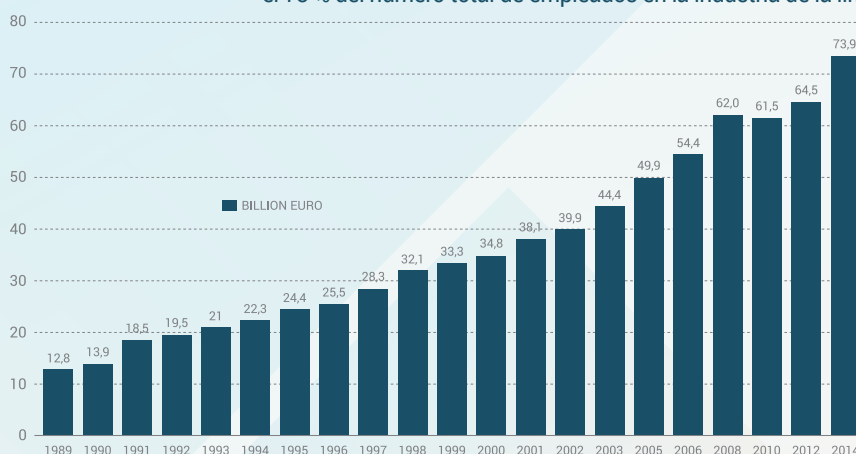
En 2014, más de 3,39 millones de personas<sup>1</sup> estaban contratadas en la industria de la limpieza, lo que representa un crecimiento del 2 % con respecto a 2012. Como la limpieza es una actividad intensiva en mano de obra, el crecimiento del volumen de negocios del sector se traduce claramente en un aumento del empleo en toda Europa. De hecho, el aumento medio anual del empleo en la industria durante los últimos 24 años ha sido del 4,13 %.

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

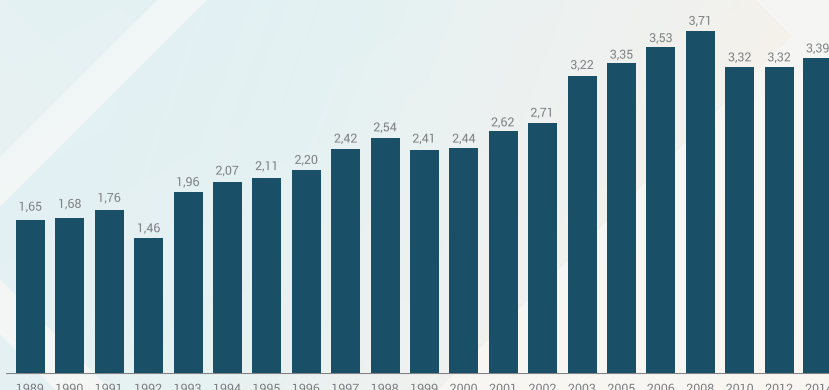
El trabajo a tiempo parcial<sup>2</sup> sigue siendo la forma de empleo más habitual en la industria y abarca el 66 % de los trabajadores. Pero esta cifra se ha ido reduciendo lentamente desde 2001 y, de esta manera, presenta un número cada vez mayor de oportunidades laborales a tiempo completo. La duración media del trabajo en la industria de la limpieza es de 23 horas semanales, una cifra que aumenta lentamente con respecto a las 19 horas semanales en 2001. Por último, las mujeres representan el 73 % del número total de empleados en la industria de la limpieza.

## NÚMERO DE EMPRESAS

Volumen de negocios 1989 – 2014



Crecimiento del empleo (millones)



<sup>1</sup> Las cifras relativas al empleo se expresan "per cápita" y no en términos de "equivalente de tiempo completo"

<sup>2</sup> Toda duración del trabajo inferior al trabajo a tiempo completo, tal como se define en la legislación o en los convenios colectivos

# INTRODUCCIÓN

Esta guía se ha elaborado para los compradores de servicios de limpieza, tanto públicos como privados, ubicados en la UE o en otros países. Su objetivo es ayudarlos a elegir un servicio de limpieza de calidad. La introducción presenta los objetivos principales de la guía y explica por qué se ha actualizado, así como la importancia de optar por el valor óptimo en el sector de los servicios de limpieza.



La terminología y las definiciones se pueden consultar al final del documento.

## ¿QUIÉNES SON LOS INTERLOCUTORES SOCIALES QUE RESPALDAN ESTA GUÍA?

Fundada en 1988, la EFCI<sup>3</sup> (Federación Europea de la Industria de Limpieza, por sus siglas en inglés) reúne a las organizaciones profesionales nacionales que representan a la industria de la limpieza. La EFCI es el interlocutor privilegiado de las instituciones europeas con respecto a todas las cuestiones relacionadas con esta industria. Reconocida como interlocutor social por la Comisión Europea, la EFCI representa los intereses de las patronales en la Comisión de Asuntos Sociales frente a su interlocutor sindical, UNI Europa.

Como federación sindical europea que representa a 7 millones de trabajadores de servicios, UNI Europa<sup>4</sup> habla en nombre de los sectores que constituyen la columna vertebral de la vida económica y social en Europa. Con sede en el centro de Bruselas, UNI Europa representa a 272 sindicatos nacionales de la industria de cualificaciones y servicios de 50 países, e incluye la representación de los derechos de los trabajadores en toda Europa en el sector de la limpieza.

## OBJETIVOS DE ESTA GUÍA

Con esta guía, la EFCI y UNI Europa quieren ayudar a los compradores de servicios de limpieza a definir claramente sus necesidades de acuerdo con las particularidades de sus instalaciones y tareas de limpieza.

Abarca todos los aspectos de la licitación de servicios de limpieza:

- Definición de las necesidades de los compradores y de sus instalaciones, así de cómo sería un servicio de calidad para ellos.
- Elaboración de un procedimiento de contratación que refleje estos elementos relativos a la calidad.
- Comparación de las ofertas presentadas a licitaciones, mediante una práctica herramienta desarrollada como parte de esta guía, por medio de la cual se puedan evaluar distintas ofertas con respecto a los criterios de calidad seleccionados originalmente.
- Evaluación de ofertas con los criterios de calidad seleccionados y selección de la oferta de mayor calidad hasta la firma del contrato.

Esta sección incluye una herramienta fácil de utilizar, que se puede encontrar en el cuaderno de trabajo que aparece al final de esta guía, cuyo fin es ayudar a los compradores a definir sus necesidades en materia de servicios de limpieza.

La herramienta contiene un sistema fácil de usar para asignar valores o puntuaciones a distintos criterios importantes para el comprador.

El objetivo de este sistema de puntuación es brindar a los compradores la máxima autonomía posible para definir los criterios de calidad que tienen especial relevancia para ellos, así como los servicios privados de limpieza que han de ejecutarse. Una vez se han asignado valores a los distintos criterios, la herramienta permite aplicar ponderaciones de acuerdo con la propia estimación del comprador. De esta manera, el comprador puede ajustar el

equilibrio entre los elementos de calidad y de precio.

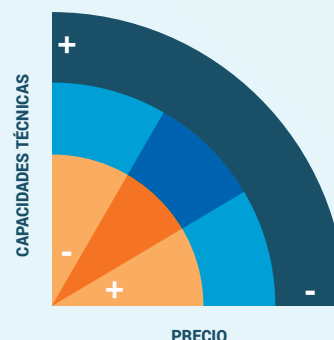
En conclusión, al utilizar esta herramienta el comprador debería poder definir, buscar, identificar y seleccionar las empresas de servicios de limpieza de valor óptimo, en las que el contrato adjudicado refleje los criterios de calidad asignados originalmente por el comprador a la licitación correspondiente.

Por consiguiente, esta guía se puede utilizar como herramienta inicial de información y formación para los responsables de la contratación, ya que presenta los criterios de valor técnico y calidad que les ayudarán a identificar a proveedores que ofrecen un servicio de gran calidad.

Asimismo, esta guía puede resultar útil como herramienta de referencia para los compradores que utilizan otras directrices relativas a la licitación. Les permitirá analizar sus criterios de evaluación comparándolos con los métodos propuestos en esta guía.



Esta guía se puede utilizar también como herramienta para comprobar si los contratistas están cumpliendo con sus obligaciones durante toda la vigencia del contrato. Por ejemplo, permitiría al comprador comprobar si los contratistas respetan sus compromisos en los procedimientos de contratación, garantía de calidad y formación.



<sup>3</sup> EFCI - [www.efci.eu](http://www.efci.eu)

<sup>4</sup> UNI Europa - [www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)

### CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

La guía se ha diseñado para que se utilice como un menú de opciones. Los compradores interesados no necesitan leer todo el documento para encontrar los puntos más relevantes en su caso. Por el contrario, todas las secciones son independientes y se pueden leer por separado, según el interés que se tenga. El índice permite dirigirse directamente a las secciones que resulten más relevantes. Además, se han incluido breves resúmenes ejecutivos al principio de cada sección, que dan indicaciones a los compradores sobre su contenido y les permiten decidir rápidamente si la sección les resulta relevante o no. Por último, para facilitar la consulta de los conceptos y las secciones del manual, se utilizan hipervínculos en todo el documento para quienes lo lean en formato electrónico.

## ¿POR QUÉ SE HA ACTUALIZADO ESTA GUÍA?

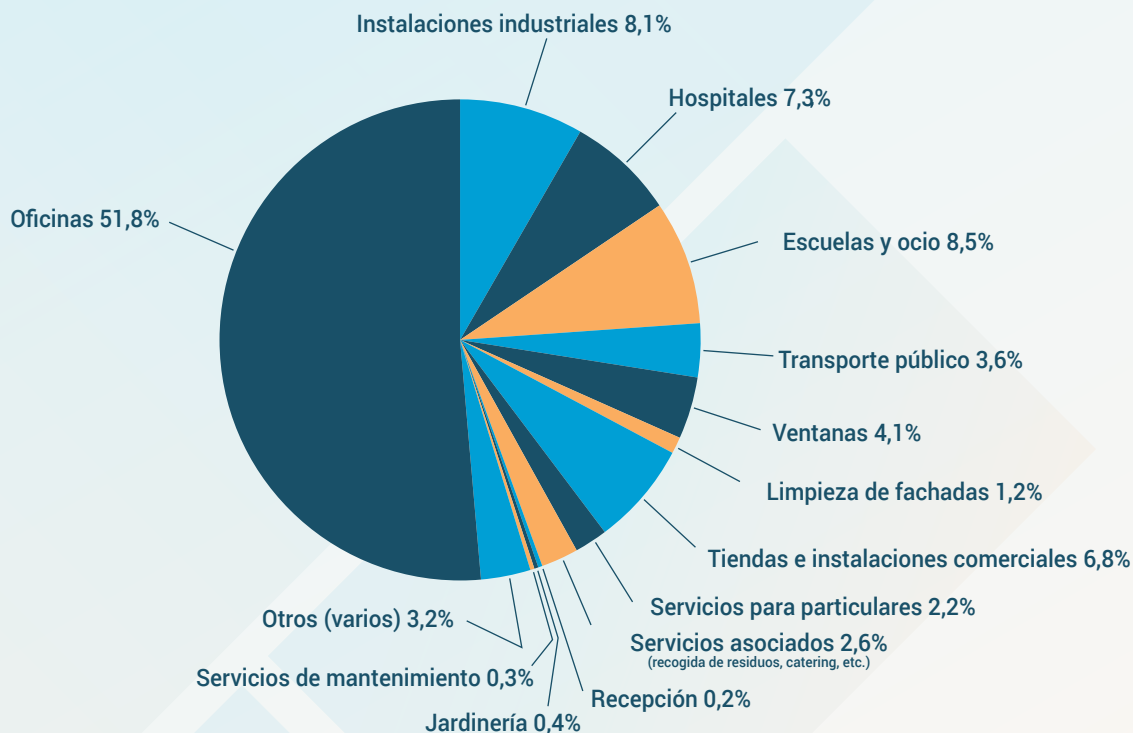
La primera versión de esta guía se publicó en 2005 y se actualizó en 2016 para reflejar las novedades de la industria de los servicios de limpieza, las expectativas de los compradores y los cambios de la legislación europea sobre contratación pública. Además, el objetivo de la nueva versión es aprovechar las experiencias del uso de la guía durante la última década. Algunos de los cambios principales de esta guía son:

### LA CONTRATACIÓN DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS DE LIMPIEZA SE HA GENERALIZADO

Durante la última década, la contratación externa de los servicios de limpieza se ha generalizado. Sin embargo, los compradores (tanto públicos como privados) siguen siendo responsables de garantizar la limpieza y la higiene de sus instalaciones. Por consiguiente, los especialistas en compras deberán estar en condiciones de buscar y encontrar contratistas externos que les presten un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios y visitantes de sus instalaciones.

### DIVERSIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

En el pasado, los servicios de limpieza se prestaban sobre todo en oficinas. Aunque la limpieza de oficinas seguía representando la mitad del volumen de negocios del sector en 2014, su importancia está disminuyendo lentamente. Paulatinamente, incluso los lugares muy especializados, como los hospitales y las industrias alimentaria y de alta tecnología, se confían a empresas de limpieza. Aunque la limpieza de oficinas sigue siendo el segmento más importante, ha ido disminuyendo constantemente durante los últimos 20 años (del 67,6 % en 1995 al 51,8 % en 2014). De forma paralela, los servicios especializados han ido aumentando constantemente durante los últimos 20 años (del 32,4 al 48,2 %).



## NOVEDADES EN EL SECTOR DE LA LIMPIEZA

En cifras absolutas, la industria de la limpieza sigue estando muy dominada por empresas muy pequeñas, de las cuales aproximadamente el 77 % tiene menos de diez empleados. Por otro lado, solo el 1,39 % de las empresas tienen más de 500 empleados y generan casi la mitad del volumen de negocios del sector.

Cada vez más, las empresas de limpieza se van convirtiendo en empresas de gestión de inmuebles. Por consiguiente, es posible que un comprador se plantee optar por una empresa que pueda actuar como “empresa integral” que preste distintos tipos de servicios integrados.

Con esta misma óptica, clientes que son empresas multinacionales están optando por tener un solo interlocutor en toda la UE, que puede ser una sola empresa de limpieza o una red de empresas de limpieza. Esto se ajusta mejor a los compradores interesados en obtener el mismo nivel de calidad y en negociar un solo conjunto de condiciones en toda la UE.

## DIVERSOS TIPOS DE CONTRATOS DE LIMPIEZA

Aunque, en el pasado, la mayor parte de los contratos estaban “basados en la actividad”, hay una tendencia cada vez mayor a utilizar contratos más flexibles, “basados en los resultados” y de “tipo mixto”. Como resultado, los compradores deben redactar su oferta de una manera muy distinta a cómo lo hacían en el pasado, utilizando a las empresas de limpieza como socias en la medida de lo posible.

## PROGRESO TECNOLÓGICO Y PRODUCTIVIDAD

La productividad del sector ha ido aumentando a medida que han surgido nuevas máquinas para limpiar y coordinación de los servicios, y las empresas han ido aumentando su inversión en formación. En la actualidad, los compradores también pueden optar por empresas que utilizan maquinaria eficiente. Por ejemplo, en algunos países el personal de limpieza está equipado con equipos conectados que notifican directamente al equipo de coordinación el tiempo que se ha tardado en limpiar una parte concreta de las instalaciones.

## CAMBIOS LEGISLATIVOS

Desde abril de 2016, los Estados miembros de la UE deben aplicar las normas de contratación pública que se adoptaron en la UE en 2014. Es importante indicar que la Comisión Europea también está elaborando una orientación horizontal para la aplicación de la legislación sobre contratación. Por ejemplo, existe una orientación específica para las autoridades públicas, llamada “Adquisiciones sociales: Una guía para considerar aspectos sociales en las contrataciones públicas”<sup>5</sup>, que resulta relevante en particular para la industria de los servicios de limpieza.

## LIMPIEZA DIURNA

Durante los últimos diez años, la limpieza durante el “horario normal de oficina” ha ido aumentando constantemente. En su Declaración conjunta sobre la limpieza diurna<sup>6</sup>, la EFCI y UNI Europa recalcan las ventajas que la limpieza diurna ofrece a los clientes, las empresas y los empleados, y declaran su apoyo a todas las iniciativas cuyo objetivo sea aumentar la limpieza diurna. De hecho, la limpieza diurna brinda muchas más oportunidades de trabajo a tiempo completo y, por consiguiente, mejora la profesionalidad (incluyendo, por ejemplo, un acceso más fácil a la formación profesional), la motivación de los empleados y su reconocimiento (la limpieza deja de ser anónima), y fomenta también una mejor conciliación de la vida familiar y laboral.

<sup>5</sup> “Adquisiciones sociales: Una guía para considerar aspectos sociales en las contrataciones públicas”, edición de 2010, se puede obtener aquí.

<sup>6</sup> Fue adoptada en marzo de 2007 por el Comité Europeo de Diálogo Sectorial sobre limpieza industrial.

## SECCIÓN 1: MOTIVOS PARA ELEGIR EL VALOR ÓPTIMO

Esta sección sirve de introducción del valor óptimo y explica por qué es importante para el comprador. El concepto de “valor óptimo” busca el establecimiento de un sistema de conformidad con el cual se puedan clasificar diversos elementos relativos a la calidad del servicio, y se puedan ponderar con el precio, con el fin de evaluar la oferta más adecuada a las necesidades y preferencias concretas del comprador y, de esta manera, presentar la oferta económicamente más ventajosa. Esta sección resume también los riesgos para el comprador si opta por un proveedor privado de servicios de limpieza de baja calidad, algo que, en la mayor parte de los casos, es sinónimo de elegir el precio más bajo.

En principio, parece evidente por qué los compradores deberían elegir los mejores servicios profesionales posibles para garantizar la higiene y la limpieza de sus instalaciones.

Unos servicios de limpieza profesionales y de calidad no solo permiten que el comprador cumpla con sus obligaciones legales de garantizar la salud, la seguridad y la higiene de sus instalaciones, sino también de mantener sus instalaciones en unas condiciones que minimicen las necesidades de mantenimiento, como la pintura.

Asimismo, proporcionan a los usuarios y visitantes un servicio de alto nivel. Unos servicios de limpieza de calidad permiten también al comprador garantizar un alto nivel estético que refleja asimismo el nivel de los servicios del comprador.

En general, trabajar con empresas de limpieza profesionales y respetadas también contribuye a la reputación positiva del comprador.

Sin embargo, las medidas de contención del gasto, una normativa laxa del sector y la falta de conocimientos sobre las implicaciones negativas de unos servicios de bajo nivel suelen llevar a tomar decisiones dictadas por el precio.

Las consecuencias de la selección de la oferta más baja en lugar de la que tiene un valor óptimo son dobles: **generan competencia desleal entre los empleadores** y, al mismo tiempo, contribuyen a unas condiciones negativas para losimpiadores, ya que es posible que los licitadores más bajos no estén respetando la legislación salarial, las cotizaciones a la

seguridad social o sus obligaciones fiscales.

Por ejemplo, como los costes de mano de obra de este sector representan entre un 85 y un 90 % del valor de negocios, una reducción del precio se traduciría rápidamente en una **gran presión sobre las condiciones de empleo**.

A su vez, esto suele conducir a **carencias de calidad**, ya que se producen reducciones de personal y de la infraestructura de limpieza para recortar gastos. Puede tener incluso implicaciones más graves, como la **adopción de prácticas poco éticas o ilícitas**.

En este contexto, vale la pena mencionar que, en algunos países, el cliente puede compartir la responsabilidad en caso de que la empresa de limpieza aplique prácticas ilícitas.



Se recuerda a los lectores que deben seguir y respetar los convenios colectivos y los aspectos de la legislación laboral nacional que definen las normas sociales y de empleo, y que deben tenerlas debidamente en cuenta a la hora de definir el precio más bajo aceptable.

### ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE ELEGIR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA BASÁNDOSE EN EL VALOR ÓPTIMO?

- Ejecución íntegra del contrato
- Se garantizan la higiene y la limpieza de las instalaciones
- Respeto íntegro de la legislación
- Se minimizan las necesidades de mantenimiento futuras
- Se proporcionan a los usuarios y visitantes servicios de alto nivel
- Mejor opción e igualdad de condiciones en el mercado
- Imagen positiva para los compradores y la industria

### ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS DE ELEGIR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA BASÁNDOSE SOBRE TODO EN EL PRECIO?

- Competencia poco ética o ilícita entre los empleadores
- Pérdida de puestos de trabajo
- Remuneración inadecuada de los empleados
- Falta de respeto de las contribuciones sociales y los impuestos
- Deficiencias en la calidad de la limpieza realizada y en los resultados en las instalaciones, que conducen a problemas de salud y seguridad para los limpiadores, así como para los visitantes y usuarios
- Reducción de la inversión en la mejora de los recursos técnicos y humanos
- Deterioro más rápido de las instalaciones
- Deterioro de la imagen y los activos de los compradores
- Imagen negativa para los compradores y la industria

## SECCIÓN 2: COMPRENDER LA LEGISLACIÓN EUROPEA EN MATERIA DE LICITACIÓN PÚBLICA Y RECOMENDACIONES DE LOS INTERLOCUTORES SOCIALES

La Unión Europea ha elaborado un amplio marco legislativo con respecto a la contratación pública. La principal herramienta jurídica es la Directiva de la UE sobre contratación pública (2014/24/UE). Esta sección resume las normas y los procedimientos más recientes de la UE en materia de contratación pública que resultan relevantes para el sector de la limpieza. En esta sección también incluiremos nuestras recomendaciones, separándolas claramente de las estipulaciones jurídicamente vinculantes.

### PUNTOS DESTACADOS DE LA LEGISLACIÓN DE LA UE

La Directiva de la UE sobre contratación pública, que entró en vigor en abril de 2016 en los Estados miembros, aporta un marco jurídico positivo y facilita la selección de servicios de limpieza de calidad en la licitación pública. La Directiva se ha mejorado sustancialmente en comparación con las normas anteriores debido a los siguientes aspectos:

- los criterios de adjudicación de calidad de las nuevas normas se basarán en el principio de la “oferta económicamente más ventajosa” (los criterios MEAT [Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés], artículo 67), cuya finalidad es garantizar la calidad y la mejor relación calidad-precio haciendo más hincapié en los aspectos sociales, las consideraciones medioambientales o las características innovadoras, pero teniendo en cuenta el precio o los costes del ciclo de vida del trabajo, el bien o el servicio suministrado;
- se podrá seguir utilizando el precio más bajo como criterio independiente, pero las Directivas exigen un planteamiento que atienda a la relación coste-eficacia, indicando la posibilidad de utilizar métodos como el cálculo del coste del ciclo de vida (artículos 67 y 68);
- se han incluido normas explícitas sobre la importancia de cumplir con las normas sociales y laborales existentes, incluidas las establecidas por los convenios colectivos (artículo 18, apartado 2);
- las ofertas anormalmente bajas deberán evaluarse minuciosamente a la hora de adjudicar contratos, y se rechazarán las ofertas si el precio anormalmente bajo se debe a la falta de respeto de los convenios colectivos o la legislación en materia social o laboral (artículo 69);
- en la adjudicación de contratos existe la posibilidad de que el factor coste adopte la forma de un precio fijo y los licitadores compitan únicamente en función de criterios de calidad (artículo 68).

### PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE LOS INTERLOCUTORES SOCIALES

Los interlocutores sociales reciben con satisfacción la nueva normativa de contratación pública, ya que constituye la forma correcta de proceder para garantizar unos servicios de limpieza de calidad. Aunque la nueva normativa es obligatoria para los compradores públicos, los interlocutores sociales recomiendan encarecidamente que los compradores privados se inspiren en ella y la utilicen en sus licitaciones.

#### Nuestras principales recomendaciones para los compradores:

- 1 Utilicen los **criterios de oferta económicamente más ventajosa MEAT** (Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés) y los criterios de calidad contemplados en la legislación, y se abstengan de utilizar el precio como indicador principal de la contratación. En nuestro sector, comprar basándose en el elemento del precio suele tener un impacto importante en las condiciones laborales y en el bienestar social del personal de limpieza, y puede significar que su salud y seguridad no estén garantizadas. Además, esto genera competencia desleal entre las empresas que, como consecuencia, no pueden garantizar unos servicios de calidad.
- 2 Garanticen el respeto de la **legislación laboral** y de las normas sociales, ya que son esenciales en un sector intensivo en mano de obra, como el sector de los servicios de limpieza.
- 3 Rechacen **las ofertas anormalmente bajas**, ya que suelen generar competencia desleal entre las empresas de limpieza, malas condiciones laborales para los empleados y, posiblemente, dumping social.
- 4 Eviten las **subastas** electrónicas en la contratación de servicios de limpieza. Cuando la nueva normativa permita su uso, los interlocutores sociales recomiendan evitarlas, ya que su finalidad es reducir los precios y no contribuyen a la contratación de servicios de limpieza de calidad.
- 5 Una opción a la hora de adjudicar contratos puede ser la posibilidad de que el factor coste adopte la forma de un **precio fijo** y los licitadores compitan únicamente en función de criterios de calidad. Los interlocutores sociales admiten que esta podría ser una opción, pero no la forma predominante de contratar servicios de limpieza.
- 6 Si su legislación nacional lo contempla, utilicen motivos de exclusión que les permitan excluir aquellas ofertas que no cumplan con las obligaciones de la legislación en materia social o laboral.

## DISPOSICIONES GENERALES



Como principio general, el artículo 18, apartado 2, exige a las autoridades nacionales que garanticen que los licitadores (p. ej., las empresas u organizaciones), cumplan las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión, el Derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de Derecho internacional medioambiental, social y laboral. Este es también un requisito obligatorio para la subcontratación, ya que el licitador que subcontrata los servicios debe garantizar que el subcontratista cumpla la legislación y los convenios colectivos mencionados anteriormente (artículo 71).

La legislación establece **normas de licitación pública en la Unión Europea**. Las normas incluyen tipos de procedimientos y criterios de exclusión, selección y adjudicación que los compradores públicos ("poderes adjudicadores").

Las normas de contratación pública de la UE se aplican a la contratación pública de servicios de limpieza con un valor neto del impuesto sobre el valor añadido (IVA) igual o superior a (artículo 4):

- 134 000 EUR en los contratos públicos de suministro y de servicios adjudicados por autoridades, órganos y organismos estatales. Las autoridades, órganos y organismos estatales se definen en el Anexo I de la legislación e incluyen ministerios, agencias estatales con poder ejecutivo, etc.
- 207 000 EUR en los contratos públicos de suministro y de servicios adjudicados por poderes adjudicadores subcentrales, incluidos municipios, autoridades regionales u organismos de Derecho público.
- No hay nada que impida a los gobiernos nacionales aplicar la legislación de la UE a contratos de umbrales inferiores, o a los compradores privados aplicar la misma norma

De acuerdo con la legislación sobre contratación pública de la UE, los compradores públicos están obligados a establecer las especificaciones técnicas que definen las características de un servicio, una obra o un suministro (artículo 42). Estas especificaciones técnicas estarán vinculadas al objeto del contrato y guardarán proporción con el valor y los objetivos de este. El Anexo VII de la legislación de la UE contempla que, en el caso de los contratos de servicios públicos, se incluirá una especificación en un documento que defina las características exigidas de un producto o de un servicio, como, por ejemplo, los niveles de calidad y los niveles de comportamiento ambiental y climático. Además, se podrán incluir referencias a normas de la UE, internacionales o nacionales adoptadas por un organismo de normalización reconocido. Esta disposición va dirigida una vez más a garantizar que se tengan en cuenta los aspectos de calidad en la contratación pública desde el inicio del proceso de contratación.

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Estos criterios conllevan la exclusión automática del proceso de licitación.

Hay dos tipos de criterios:

- **Criterios de exclusión obligatorios** (véase la pág. 14)
- **Criterios de exclusión opcionales** (véase la pág. 14)

### EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DEL PROCESO DE LICITACIÓN

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se podrá pedir a los solicitantes que proporcionen lo siguiente:

- **Habilitación para ejercer la actividad profesional**
- **Solvencia económica y financiera** (véase la pág. 15)
- **Capacidad técnica y profesional** (véase la pág. 15)

### SELECCIÓN DEL TIPO DE EMPRESA A LA CUAL SE INVITA A LICITAR

### CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN (véase la página 18)

En la adjudicación de contratos basándose en la oferta económicamente más ventajosa, la evaluación se basa en lo siguiente:

- el precio o coste de utilizar un planteamiento de cálculo del coste del ciclo de vida
- la mejor relación calidad-precio, que se evaluará sobre la base de criterios cualitativos, medioambientales o sociales

### SELECCIÓN DE EMPRESAS SOBRE LA BASE DE LA MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO



Aunque el marco jurídico de la UE no regula las ofertas de los compradores privados, la EFCI y UNI Europa exhortan a los compradores privados a tomar nota de las prácticas recomendadas y las normas de calidad de la legislación de la UE, y a tenerlas en cuenta en sus procesos de licitación.

## CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los criterios de exclusión definen el tipo de empresas que deben quedar excluidas automáticamente de la licitación. Se definen en el artículo 57 de la legislación sobre contratación pública de la UE y se dividen en criterios de exclusión obligatorios y opcionales. Los Estados miembros pueden elegir los elementos de los criterios opcionales que desean incluir en su legislación y sus licitaciones. A continuación se dan varios ejemplos de las dos categorías:

- **Criterios de exclusión obligatorios:** participación en una organización delictiva; corrupción; fraude; delitos de terrorismo o delito ligado a las actividades terroristas; blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos; incumplimiento

de sus obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social.

- **Criterios de exclusión opcionales:** incumplimiento de la legislación de la UE, internacional y nacional en materia medioambiental, social y laboral, así como de los convenios colectivos; quiebra o procedimiento de insolvencia o liquidación; falta profesional grave, etc. Como interlocutores sociales, recomendamos encarecidamente el uso de estos criterios en cada proceso de selección.



### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Cuando los poderes adjudicadores tengan evidencia de que los solicitantes han cometido alguno de los actos que se indican a continuación, los excluirán del proceso.

#### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN OBLIGATORIOS

- Organización delictiva
- Corrupción; fraude; delitos de terrorismo o delito ligado a las actividades terroristas; blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos
- Incumplimiento de sus obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social

#### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN OPCIONALES

- Incumplimiento de la legislación de la UE, internacional y nacional en materia medioambiental, social y laboral, así como de los convenios colectivos
- Quiebra o procedimiento de insolvencia o liquidación
- Falta profesional grave que pone en entredicho su integridad
- Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia
- Conflicto de intereses
- Cuando se conozcan deficiencias significativas o persistentes en el cumplimiento de un requisito de fondo en el marco de un contrato público anterior
- Influencia indebida en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador

### EXCLUSIÓN AUTOMÁTICA DEL PROCESO DE LICITACIÓN



Los interlocutores sociales recomiendan encarecidamente que se tengan en cuenta los criterios de exclusión opcionales

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

El artículo 58 de la normativa sobre contratación pública de la UE describe los principales criterios de selección de las ofertas, que se dividen en tres áreas principales, rigurosamente definidas y no ampliables:

- **Habilitación para ejercer la actividad profesional:** Puede incluir un requisito de que los licitadores estén inscritos en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento, posean una autorización especial o pertenezcan a una determinada organización para poder prestar en su país de origen el servicio de que se trate, etc.
- **Solvencia económica y financiera:** Los compradores podrán exigir a los licitadores que tengan un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluido un determinado volumen de negocios mínimo en el ámbito al que se refiera el contrato. Asimismo, los licitadores podrán tener que facilitar información sobre sus cuentas anuales que muestre

la ratio, por ejemplo, entre activo y pasivo. También podrán exigir un nivel adecuado de seguro de indemnización por riesgos profesionales.

- **Capacidad técnica y profesional:** Con respecto a la capacidad técnica y profesional, los compradores podrán imponer requisitos para asegurar que los licitadores poseen la experiencia y los recursos humanos y técnicos necesarios para ejecutar el contrato con un nivel adecuado de calidad. Tal como se describe en la sección siguiente, en lo que respecta a los servicios de limpieza esto incluye sobre todo el personal, la gestión y el equipo.



### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Se podrá pedir a los solicitantes que proporcionen lo siguiente:

#### HABILITACIÓN PARA EJERCER LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

- Inscripción en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento
- Autorización o pertenencia a una determinada organización para poder prestar en su país de origen el servicio de que se trate

#### SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

- Evidencia de un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluido un determinado volumen de negocios mínimo en el ámbito al que se refiera el contrato. No excederá del doble del valor estimado del contrato, excepto en casos debidamente justificados como los relacionados con los riesgos especiales vinculados a la naturaleza de las obras, los servicios o los suministros
- Información sobre sus cuentas anuales que muestre la ratio, por ejemplo, entre activo y pasivo

#### CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL

- Nivel suficiente de experiencia demostrada mediante referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado. Un comprador podrá suponer que un operador económico no posee las capacidades profesionales necesarias si el poder adjudicador ha establecido que este tiene conflictos de interés que pueden incidir negativamente en la ejecución del contrato
- En los procedimientos de contratación de suministros que requieran operaciones de colocación o instalación, servicios u obras, la capacidad profesional de los operadores económicos para prestar dichos servicios o ejecutar la instalación o las obras podrá evaluarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficiencia, experiencia y fiabilidad.
- Nivel suficiente de experiencia demostrada mediante referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado (por ejemplo, la lista de las obras ejecutadas como máximo en los cinco últimos años, avalada por certificados de buena ejecución y resultado para las obras más importantes)
- Indicación de los títulos de estudios y profesionales del licitador o del contratista, o de los directivos de la empresa, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación
- En los procedimientos de contratación de suministros que requieran operaciones de colocación o instalación, servicios u obras, la capacidad profesional de los licitadores para prestar dichos servicios o ejecutar la instalación o las obras podrá evaluarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficiencia, experiencia y fiabilidad.

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LICITACIONES

La legislación europea obliga a las autoridades públicas, en el artículo 67, a basar la adjudicación de los contratos públicos en la **oferta económicamente más ventajosa (MEAT, Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés)**. La oferta económicamente más ventajosa se determina sobre la base de los elementos siguientes:

- Precio o coste, mediante un planteamiento que atienda a la relación coste-eficacia, como el método de cálculo del coste del ciclo de vida que se contempla en el artículo 68. Como interlocutores sociales, recomendamos que este no sea el único criterio y que los criterios de calidad tengan una importancia fundamental y se tengan en cuenta en la adjudicación de licitaciones.
- Por consiguiente, recomendamos la mejor relación calidad-precio, que se evaluará sobre la base de criterios cualitativos, medioambientales o sociales. Dichos criterios pueden estar compuestos, por ejemplo, por la calidad, incluido el valor técnico, o la cualificación y la experiencia del personal encargado de ejecutar el contrato, en caso de que la calidad del personal empleado pueda afectar de manera significativa a la ejecución del contrato. El factor coste también podrá adoptar la forma de un precio fijo sobre la base del cual los licitadores compitan únicamente en función de criterios de calidad.
- En cualquier caso, un criterio de adjudicación siempre deberá estar vinculado al objeto del contrato. En otras palabras, debe estar relacionado con el contrato en cuestión y con la ejecución concreta que se exija. No

puede afectar a factores no relacionados con el contrato o, por ejemplo, con políticas de empresa.



El cálculo del coste del ciclo de vida se explica en la sección 3, en el apartado dedicado a los cálculos de precios y costes.

Las normas sobre contratación pública de la UE también incluyen, en el artículo 69, directrices relativas a los procedimientos con respecto a las ofertas anormalmente bajas.

Si se presentara una oferta anormalmente baja, los compradores deberán exigir a los licitadores que expliquen el precio o los costes propuestos en la oferta.

**Las explicaciones que se exijan podrán estar relacionadas, en particular, con el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en el artículo 18, apartado 2, como el cumplimiento de la legislación social y laboral y los convenios colectivos. Se deberá rechazar toda oferta que sea anormalmente baja debido al incumplimiento de dichas disposiciones.**

Por último, para que se puedan tener en cuenta los aspectos de calidad en la adjudicación de contratos en la contratación pública, la normativa de la UE dispone que los compradores pueden establecer condiciones especiales relativas a la ejecución de un contrato, siempre que estén vinculadas al objeto del contrato (artículo 70). Dichas condiciones podrán incluir consideraciones económicas o relacionadas con la innovación, consideraciones de tipo medioambiental o social, o relativas al empleo.



### CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los contratos se adjudican basándose en la oferta económicamente más ventajosa, en función de los métodos siguientes:

- el precio o coste (por ejemplo, usando un planteamiento de cálculo del coste del ciclo de vida);
- la mejor relación calidad-precio, que se evaluará sobre la base de criterios cualitativos, medioambientales o sociales. Estos criterios podrán incluir los factores siguientes:
  - calidad, incluido el valor técnico;
  - la cualificación y la experiencia del personal encargado de ejecutar el contrato.

El factor coste también podrá adoptar la forma de un precio fijo sobre la base del cual los licitadores compitan únicamente en función de criterios de calidad. La evaluación podrá, por ejemplo, dividirse en los siguientes criterios de calidad:

#### GESTIÓN DE CONTRATOS Y OPERACIONES

- Estructura, organización o conocimientos técnicos del gestor del contrato o del equipo de gestión
- Cualificaciones y experiencia del personal operativo y de gestión que se asigne al contrato
- Disponibilidad, tiempo de respuesta y rapidez de la intervención
- Metodología de asignación, inicio de limpieza en la empresa, plazos de entrega, capacidad de refuerzo, procedimientos generales y específicos de los compradores
- Informes y comunicación relacionados con el lugar y el cliente, respuesta ante requisitos especiales
- Garantía de calidad; frecuencia de los controles; documentación relativa a la calidad; sistema de mejora de la calidad; forma y frecuencia de evaluación de cumplimiento del contrato por parte de la empresa
- Otros criterios

#### 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, sanitarias e higiénicas

## SECCIÓN 3: LOGRO DEL VALOR ÓPTIMO PARA SUS SERVICIOS DE LIMPIEZA

La calidad de un servicio de limpieza depende principalmente de tres factores: personal, gestión y equipo. La finalidad del capítulo siguiente es ayudar a los compradores a identificar los criterios de calidad adecuados de los servicios de calidad en el proceso de selección y adjudicación de contratos a empresas de limpieza. Por consiguiente, describe todos los elementos que incluyen cada aspecto fundamental. Se aconseja a los compradores que deseen aplicar cualquiera de los criterios de calidad (o, de hecho, todos ellos) que se indican a continuación, que los resalten en los criterios generales de selección y adjudicación de sus anuncios de licitación.

### INTRODUCCIÓN

Los criterios descritos anteriormente adaptan prácticamente las definiciones de los criterios de la “oferta económicamente más ventajosa” de la legislación a las necesidades concretas de los servicios de limpieza.

En particular, la investigación y las observaciones empíricas identifican los aspectos siguientes como fundamentales para lograr la calidad en los servicios de limpieza:

- **Aplicar un proceso de licitación correcto** Un proceso de licitación correcto permitirá a los compradores, en primer lugar, evaluar sus prioridades y, posteriormente, seleccionar a un licitador que no solo ofrezca un precio competitivo, sino que demuestre también las cualificaciones y capacidades necesarias para prestar un servicio que satisfaga sus necesidades de acuerdo con los criterios (MEAT, Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés) (se puede obtener más información al respecto en el apartado 3.2, “Organización de un proceso de licitación correcto”).
- **Comprensión del coste real:** El cálculo del coste de acuerdo con diversos criterios relacionados con las necesidades de las

instalaciones puede conducir a opciones más significativas (se puede obtener más información al respecto en el apartado 3.3, “Cálculos de precios y costes”).

- **Personal de limpieza:** La capacidad de los limpiadores in situ, así como sus cualificaciones y motivación, tienen una gran importancia, ya que influyen en la ejecución cotidiana del trabajo. Por consiguiente, el entorno de trabajo y las prácticas laborales deberán permitir un trabajo motivado (se puede obtener más información al respecto en el apartado 3.4, “Personal de limpieza.”).
- **Gestión de contratos y planificación operativa:** La planificación operativa y su implementación por parte del equipo de gestión garantizan que el servicio se preste con el máximo nivel de calidad posible y que se eviten carencias (se puede obtener más información al respecto en el apartado 3.5, “Gestión de contratos y planificación operativa”).
- **Infraestructura de los contratos:** Incluye el equipo y los productos utilizados por el licitador, así como la formación que este ofrece al personal para el uso correcto de la infraestructura (se puede obtener más información al respecto en el apartado 3.6, “Infraestructura de los contratos”).



## ORGANIZACIÓN DE UN PROCESO DE LICITACIÓN CORRECTO

### DEFINICIÓN DE EXPECTATIVAS

Esta sección presenta los puntos de vista de los interlocutores sociales sobre cómo lograr la oferta económicamente más ventajosa (MEAT, Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés) para los servicios de limpieza profesionales.

El primer punto importante es la definición clara de las necesidades del comprador, ya que los compradores podrán presentar una licitación con objetivos Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y Puntuales (SMART, por sus siglas en inglés), solo después de haber evaluado sus propias expectativas.



Es clave para considerar a las empresas de limpieza socias en el proceso y utilizar sus conocimientos específicos para definir sus necesidades.

Las características objetivas de las instalaciones determinan en gran medida los requisitos de limpieza. Por ejemplo, los compradores deberán tener en cuenta el tamaño de las superficies (m<sup>2</sup>), la altura de los edificios, el material de las superficies, el material que cubre las superficies (p. ej., las moquetas) y la complejidad del edificio. Esto definirá el equipo y el material que se utilizarán para limpiar, así como el número de empleados de la limpieza.

Además, el uso de las instalaciones constituye un factor vital a la hora de aplicar los criterios de oferta económicamente más ventajosa (MEAT, Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés). Los compradores deben tener en cuenta:

- **El carácter de la organización que se tiene que limpiar:** si el edificio es muy especializado, como un hospital o una organización que contenga información confidencial, el personal de limpieza debe recibir formación sobre el seguimiento de procedimientos rigurosos para su limpieza.
- **Tipos de usuarios del edificio:** los usuarios definirán, una vez más, las necesidades de limpieza, ya que, por ejemplo, las necesidades de un aeropuerto o una cárcel pueden ser más rigurosas que las de un edificio de oficinas o un hotel. Se debe prestar atención en particular a los usuarios vulnerables, como los niños o las personas mayores, a quienes el comprador podría estar obligado legalmente a proteger.
- **Suciedad del edificio:** el comprador también podría evaluar la naturaleza de la suciedad (puntual/regular, fuerte/no fuerte). Por ejemplo, las instalaciones industriales podrían necesitar una limpieza más intensa y regular que las oficinas.
- **Frecuencia de la limpieza:** el comprador deberá tener en cuenta la frecuencia con que se debe limpiar el edificio cada

semana o cada mes, sin afectar a su uso diario. También merece la pena evaluar si se puede llevar a cabo la limpieza mientras se está usando el edificio (limpieza diaria). Esto se considera muy positivo para la coexistencia de los limpiadores y los usuarios de las instalaciones, pero quizás no siempre sea posible, como sucede con los laboratorios.

- **Consideraciones medioambientales:** dada la creciente preocupación sobre el impacto medioambiental de los distintos métodos de limpieza, es posible que algunos compradores deseen tener en cuenta este factor a la hora de adjudicar una convocatoria de licitación.



### CONSIDERACIONES MEDIOAMBIENTALES

Para tener en cuenta el impacto medioambiental de la limpieza, la convocatoria de licitación podría invitar

- a las empresas de limpieza a incluir lo siguiente en su propuesta:
  - Los tipos de productos de limpieza utilizados y su impacto medioambiental, incluyendo si se pueden utilizar o no productos certificados como productos respetuosos con el medio ambiente.
  - El uso de maquinaria de bajo consumo energético.
  - Una política para llevar a cabo la limpieza diaria. Los trabajadores trabajarían durante el horario de oficina existente en lugar de tener que consumir luz durante la noche y fuera del horario de apertura de las instalaciones del cliente.
- **Otros servicios:** merece la pena plantear si el uso de las instalaciones también requiere otros servicios contratados externamente, como catering, seguridad o recepción. En ese caso, el comprador podrá optar por un contratista de servicios integrales.
- **División del contrato en lotes:** con frecuencia, los compradores responsables de edificios grandes o complejos se plantean si resulta acertado o no adjudicar un contrato por lotes separados o en su totalidad. Los responsables de compras deberán sopesar los pros y los contras de estas dos opciones. La legislación europea aplica el "principio de dividir o explicar", que significa que los poderes adjudicadores pueden decidir adjudicar un contrato en forma de lotes separados y justificar si deciden adjudicar la licitación en su totalidad.
- Por último, el comprador deberá tener en cuenta sus **propias normas de calidad y sus valores**. En particular, es importante poder informar a los licitadores sobre cualquier norma de calidad concreta, políticas de contratación o programas de responsabilidad social con los que el licitador debe armonizarse o, al menos, debe respetar.

Una vez se haya respondido a estas cuestiones, el comprador estará en condiciones de definir los requisitos precisos para poder realizar las bases (pliegos o cuaderno de encargo) de su convocatoria de propuestas para los licitadores.

## CUESTIONARIO DE AYUDA A LOS COMPRADORES PARA DEFINIR SUS NECESIDADES DE LIMPIEZA

¿Mi edificio necesita una atención especial en lo que respecta a la limpieza?	
¿Quiénes son los usuarios principales de mi edificio?	
¿Hay usuarios vulnerables que requieran una atención especial?	
¿Con cuánta frecuencia se ensucia el edificio?	
¿Con cuánta frecuencia y en qué medida se puede limpiar el edificio?	
¿Es posible la limpieza diaria?	
¿Necesito otros servicios además de la limpieza, como el mantenimiento técnico o catering?	
¿Cuáles de mis normas de calidad y valores se pueden reflejar en el servicio de limpieza?	



Se recomienda contar con un equipo que evalúe las licitaciones y mantenga su composición durante todo el proceso de contratación, indicando claramente la función de cada participante en el equipo. Se sugiere incluir distintos tipos de conocimientos específicos relevantes para la oferta. Todo cambio del equipo deberá ser comunicado por el comprador a los licitadores.

### ORGANIZACIÓN DE UN PROCESO DE CONTRATACIÓN CORRECTO

La contratación resulta cara tanto para el comprador como para los licitadores. Por consiguiente, es importante establecer un proceso correcto para garantizar el valor óptimo del servicio de limpieza.

Los compradores deberán confiar en los conocimientos específicos de una empresa de limpieza para presentar una buena licitación, así como para evaluar, adjudicar y supervisar el contrato, o deberán confiar en consultores externos. Los conocimientos específicos de una empresa de limpieza se pueden complementar con consultores de licitación.

El comprador puede llevar a cabo consultas del mercado para informarse sobre los tipos de empresas que podrían prestar los servicios correspondientes. La **consulta del mercado** podrá consistir en visitar las empresas, ya que esto aporta una buena impresión de la cultura de la empresa, o se puede invitar a los contratistas u organizar una sesión informativa.

Una vez obtenida toda la información posible, el comprador deberá elaborar un documento coherente y único para cada licitación, relacionado con la intención y la finalidad específicas del contrato.



Es importante recordar que los compradores siguen siendo responsables de garantizar la higiene y la limpieza de sus instalaciones. También merece la pena señalar que, en algunos países, el cliente puede compartir la responsabilidad de las prácticas ilícitas aplicadas por la empresa de limpieza. Recomendamos encarecidamente a los compradores que comprueben si es así en su país.

Este documento deberá incluir todos los criterios de selección relevantes.

Hay varios elementos importantes que el comprador deberá incluir en el cuaderno de encargos o pliegos de la licitación para asegurarse de que los licitadores puedan presentar ofertas detalladas y

significativas. Es importante recordar que la empresa de limpieza será un socio valioso que trabajará en una posición de igualdad con el comprador.

- Tras definir el carácter y las necesidades de las instalaciones, es importante incluirlos de forma detallada en el documento para garantizar que los licitadores puedan prever el alcance de los servicios requeridos.
- El aspecto más importante es decidir cuál es el **tipo de contrato** adecuado. Por consiguiente, el anuncio de licitación deberá especificar si el comprador prefiere un contrato basado en la actividad ("input") o los resultados ("output"), o un contrato mixto, así como el número mínimo de horas necesarias según los criterios definidos anteriormente.
- **Duración prevista del contrato:** El documento de la licitación deberá especificar durante cuántas horas deberán prestar sus servicios los licitadores.
- El anuncio de licitación deberá incluir unos **requisitos de calidad transparentes**. Deberá incluir las preferencias del comprador con respecto a los tres aspectos descritos a continuación (personal, gestión e infraestructura).
- El comprador deberá preguntar a los licitadores **cómo tienen previsto satisfacer** esos requisitos, de forma que los licitadores orientados a la calidad puedan ser específicos en su oferta.
- El comprador podrá incluir en la convocatoria de licitación **casos prácticos** que ya hayan experimentado o que puedan ocurrir. De esta manera, las empresas de demostrada buena calidad tendrán la oportunidad de presentar su experiencia y conocimientos específicos y el comprador recibirá ofertas adecuadas a sus circunstancias concretas.
- El comprador también podrá optar por comprobar los casos con uno o más licitadores. De esta manera, los licitadores podrán demostrar en la práctica cómo tienen previsto llevar a cabo el servicio.

El anuncio de licitación deberá indicar de forma detallada cómo quiere el comprador que se gestione el contrato.

- **Cambio de contrato:** el comprador deberá incluir en sus especificaciones cómo se pueden realizar cambios en el contrato (fecha, traslado de personal, adquisición de materiales y recursos).
- **Inicio del contrato:** el comprador podrá exigir un plan de implementación detallado y completo sobre cómo se va a poner en marcha el trabajo. Podrán incluirse los siguientes temas: selección de personal e instrucciones a los empleados sobre la nueva asignación, instrucciones a los empleados nuevos sobre el trabajo, servicios de asistencia y formación del comprador, materiales, etc.
- **Gestión de contratos por parte del licitador:** el comprador podría pedir al licitador que indique cómo va a gestionar el contrato. Esto es posible mediante preguntas específicas; por ejemplo, "Durante la ejecución del contrato, ¿qué medidas se tomarán si el licitador no respeta los acuerdos indicados en el contrato?".
- **Gestión de contratos por parte del comprador:** el comprador deberá indicar al licitador cómo se regulará el contrato en su organización (puntos de contacto, controles, etc.).
- **Cesión del contrato a otra empresa:** la convocatoria de licitación deberá especificar la forma en que el licitador abordaría la posible cesión del contrato a otra empresa en relación con el respeto de las condiciones sociales y las condiciones de subrogación legal. En cualquier caso, el proceso de contratación pública debe respetar la legislación nacional que haya aplicado la Directiva 2001/23/CE sobre traspasos de empresas.



Una empresa de limpieza puede ser un socio útil a la hora de elaborar documentos de licitación eficientes, ya que puede compartir sus conocimientos específicos sobre los distintos aspectos de las actividades de limpieza.



Puede consultar un ejemplo completo de un documento de licitación en la etapa 5 de las directrices de evaluación.

## CÁLCULO DEL COSTE TOTAL

PAntes del uso (coste de adquisición):

1. Coste de cambiar de contratista
2. Coste de poner en marcha la licitación

Costes de funcionamiento:

1. Coste de la mano de obra que, en la mayoría de los casos, viene determinado por el convenio colectivo de acuerdo con el número de horas, así como otras normas de salud y seguridad, cotizaciones a la seguridad social, impuestos y coste de supervisión
2. Consumo de energía
3. Consumo de materiales de limpieza y suministro de material sanitario de los usuarios
4. Costes de eliminación de residuos

Después del uso:

1. Coste de rescindir el contrato
2. Coste de cambiar de contratista

## CÁLCULOS DE PRECIOS Y COSTES

El uso del precio más bajo como criterio de adjudicación independiente ya no se permite en la normativa de contratación pública de la UE (artículo 67). La oferta económicamente más ventajosa (MEAT, Oferta Económicamente Más Ventajosa, por sus siglas en inglés) constituye actualmente la norma para la adjudicación de contratos públicos<sup>7</sup> (artículo 67). Recomendamos que se utilice también este planteamiento en las licitaciones privadas.

**Adjudicación de licitaciones según el precio:** en este caso, las ofertas se evalúan exclusivamente sobre la base del precio total, incluidos criterios como las tarifas por hora y los precios unitarios. Esto ya no es posible, ya que, según la nueva Directiva, los compradores deben utilizar los criterios de cálculo del coste del ciclo de vida (artículo 68). El cálculo del coste del ciclo de vida (CCCV) es una herramienta que evalúa los costes de un bien durante todo su ciclo de vida.

En la legislación europea, esto significa que los costes se pueden calcular sobre la base del ciclo de vida completo de los suministros, servicios u obras, y no exclusivamente con arreglo al precio de compra (artículo 68). Las ofertas se evaluarán sobre la base de los costes antes, durante y después del periodo de uso.

La diferencia principal entre el coste total y el coste del ciclo de vida es que, con este último, también se pueden incluir las externalidades, por ejemplo, medioambientales, como optar por productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente, la minimización de los costes de mantenimiento futuros o tener en cuenta el impacto positivo en la imagen del comprador por tener unas instalaciones excepcionalmente limpias.

**Adjudicación de licitaciones según el coste total:** con arreglo a este modelo, las ofertas se evalúan sobre la base de los costes totales durante el periodo de uso, incluidos los costes de adquisición y los costes relacionados con el uso de los servicios. Esto incluye el precio de coste, los gastos de funcionamiento, el consumo de energía y los costes de eliminación.

### Costes medioambientales internos



El apartado 2.4 de las directrices de evaluación le ayudará a encontrar el equilibrio adecuado entre el precio y el valor técnico de una licitación.

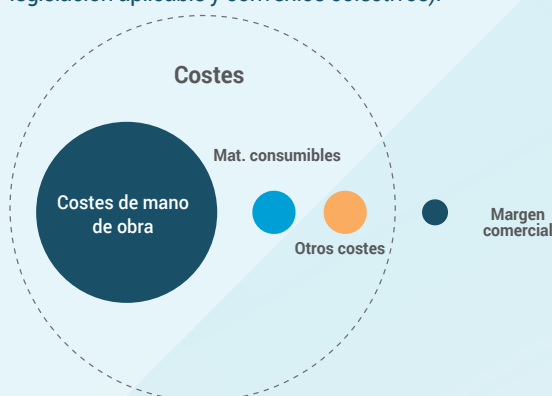
<sup>7</sup> Son criterios de adjudicación de la Directiva sobre contratación pública, artículo 67

## PERSONAL DE LIMPIEZA

Esta sección analiza varios criterios que permitirían a los compradores evaluar si el personal de un contratista satisface sus expectativas. Estos criterios se utilizarán más adelante en las tablas de evaluación.

El personal de limpieza constituye una parte importante de la calidad del servicio, ya que lleva a cabo las tareas previstas por el comprador. Gracias a su diligencia, motivación, cualificaciones y experiencia, se presta diariamente el servicio o deja de prestarse.

Por consiguiente, tanto los compradores como los licitadores deberán contar con una política de personal responsable. Los licitadores pueden describir esta política con uno o más casos prácticos<sup>8</sup> en los documentos de la licitación o con indicadores claves del rendimiento como refuerzo de la política. Para conseguir unos servicios de buena calidad, los compradores también podrán imponer al contratista requisitos en este ámbito (por ejemplo, responsabilidad de pago y cotizaciones, formación del personal, continuidad del servicio, legislación aplicable y convenios colectivos).



### EXPERIENCIA Y CUALIFICACIONES DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

Confiar el servicio de limpieza a un personal experimentado es importante para todos los compradores y, en particular, para los responsables de lugares muy especializados.

Hay dos tipos de experiencia en los que deberá fijarse un comprador: **experiencia en la industria de la limpieza y experiencia relevante para la actividad concreta** para la cual deseen contar con el contratista<sup>9</sup>.

Para garantizar que el personal asignado a sus instalaciones sea adecuado, los compradores podrán tener en cuenta lo siguiente en la elaboración del anuncio de licitación<sup>10</sup>:

- Que se pueda obtener información sobre el personal. Esto se puede llevar a cabo solicitando autorización para obtener información relativa a los historiales de formación individuales, para evaluar tanto la experiencia general en limpieza del personal como su experiencia relevante para la actividad. De esta manera, el comprador debería poder encontrar una empresa capaz de prestar un servicio de calidad pero, por supuesto, respetando al mismo tiempo la legislación laboral.
- En el caso de los lugares muy especializados, como los hospitales, los compradores podrán pedir autorización para obtener pruebas del licitador de que han impartido la formación adecuada al personal que trabaja instalaciones como las suyas, y que el personal ha

recibido la formación pertinente y (si procede) acreditada.

- Que los licitadores puedan presentar una metodología de contratación de personal adecuado e impartan suficiente formación en caso de renovación del personal o aumento de la demanda de personal por parte del comprador.
- Que se facilite (obligatorio en la legislación española) información sobre el nivel de reemplazamiento del personal (bajas, jubilaciones, sustituciones, etc.), ya que esto puede indicar la estabilidad y la calidad del entorno de trabajo de los licitadores. De ese modo, el comprador podrá evaluar si el personal con experiencia permanecerá en gran parte con el licitador mientras dure el contrato.

### CUALIFICACIONES Y CAPACIDADES FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

La formación favorece la eficacia y la eficiencia del personal de limpieza. Asimismo, en algunas instalaciones muy especializadas se puede exigir personal formado. Para poder elegir un servicio de calidad, los compradores podrían dar los pasos siguientes para poder evaluar si el personal asignado tiene la formación exigida<sup>11</sup>:

- Solicitar información sobre la **formación básica** (interna o externa) que los licitadores imparten a su personal. Esto permitiría al comprador seleccionar una empresa que cuente con una cultura de formación que atraiga y retenga a los empleados, garantizando que sus cualificaciones y habilidades se mantengan al día.
- Mencionar específicamente en sus convocatorias de propuestas si van a exigir algún tipo de **formación adicional** para el personal asignado a sus instalaciones. No solamente se podría tratar de **formación técnica o para actividades específicas**, sino también requisitos sobre ergonomía, salud y seguridad, o sobre la lengua del país.
- Solicitar evidencias de que la **formación recurrente** de los empleados existentes y los eventuales empleados nuevos se va a llevar a cabo durante el contrato. Esto no tiene por qué limitarse a la formación obligatoria sobre salud y seguridad, sino que puede incluir formación sobre desarrollo profesional, como se ha mencionado anteriormente. De esta manera, el personal asignado al contrato recibirá formación sobre cualquier novedad, por ejemplo, sobre cambios en los productos de limpieza utilizados o en la legislación en materia de salud y seguridad.
- Consultar si la formación ha sido certificada por alguna institución de formación acreditada nacional o internacionalmente.
- Consultar si la **formación impartida está relacionada con la trayectoria profesional** del personal que la recibe. Se reconoce que una estructura de este tipo mejora la motivación del personal y, por consiguiente, también el servicio prestado al comprador.

<sup>8</sup> Estos son criterios de adjudicación de la Directiva sobre contratación pública, artículo 58

<sup>9</sup> Estos dos criterios son criterios de selección de la Directiva sobre contratación pública de la UE, artículo 58

<sup>10</sup> Estos criterios son criterios de selección de la Directiva sobre contratación pública de la UE, artículo 58

<sup>11</sup> Estos criterios se pueden haber utilizado como criterios de selección en la Directiva sobre contratación pública, artículo 58

## OPORTUNIDADES PROFESIONALES

Se reconoce de manera generalizada que la disponibilidad de oportunidades profesionales contribuye a índices de retención más altos del personal cualificado. En particular, dado el número cada vez mayor de empresas de limpieza que actúan como empresas de gestión de inmuebles que ofrecen otros servicios, como mantenimiento, seguridad, catering y recepción, el personal deberá tener la oportunidad de optar por aprender nuevas cualificaciones y participar en diversas tareas.

Por consiguiente, las empresas multifacéticas, o también multisectoriales, que ofrecen una gran variedad de servicios o pueden trabajar en distintos tipos de instalaciones tienen la posibilidad de brindar a su personal oportunidades profesionales para garantizar que inviertan en su evolución profesional.

Los compradores podrán preguntar a los licitadores sobre los tipos de programas profesionales y de formación que tienen para retener y motivar a sus empleados, así como evidencias de que cuentan con una política de igualdad de oportunidades. Asimismo, como se ha mencionado anteriormente, pueden preguntar cómo se interrelacionan la formación y el progreso profesional.

Por último, los compradores podrán solicitar información sobre la existencia de otras estructuras de recompensa relacionadas con el rendimiento y sistemas de valoración y evaluación del personal.

## SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

La fiabilidad, la eficiencia y la eficacia del personal potencial suelen incluirse en el proceso de selección y contratación del contratista. Los compradores podrán solicitar la información siguiente a los licitadores para poder seleccionar a aquellos que están orientados a la calidad:

- Si el procedimiento de contratación incluye los principios de respeto de las obligaciones jurídicas nacionales en materia de igualdad de oportunidades, y cómo lo hace. En el caso de un comprador que aplique una política concreta de igualdad de oportunidades, deberá solicitar suficiente información al contratista para poder comparar sus normas con las del licitador.
- Si los licitadores comprueban los historiales laborales de su personal. En lo que respecta a ubicaciones particularmente sensibles, como las cárceles, podría exigirse la verificación sistemática de antecedentes por parte del comprador.
- Si se aplican directrices o códigos en materia de contratación ética.

Asimismo, se recomienda la verificación sistemática de antecedentes o la realización de comprobaciones para garantizar que el contratista siga aplicando las políticas de contratación acordadas una vez se le haya adjudicado el contrato.

## CONDICIONES DE EMPLEO, SALUD Y SEGURIDAD

Unas condiciones laborales reguladas correctamente, así como la información y las consultas entre empleadores y empleados, no solo reducen las posibles disputas, sino también los riesgos para la salud y

la seguridad, algo mucho más importante. Asimismo, las estructuras de recompensas justas y transparentes 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.

Para poder seleccionar a proveedores de buena calidad, los compradores deberán pedir a los licitadores que demuestren que cumplen las condiciones de empleo jurídicamente vinculantes y deberán preguntarles si cuentan con otros sistemas favorables para su personal. En particular, podrán pedir a los licitadores que demuestren:

- Si sus **niveles salariales y de prestaciones** respetan los convenios colectivos existentes, así como los acuerdos intersectoriales, o cualquier otro texto de referencia.
- Cómo garantizan que las **condiciones laborales sean conformes con la legislación nacional o los convenios colectivos**. Cuando no haya convenios colectivos, las programaciones de turnos deberán aportar información sobre las horas de trabajo y la duración de los turnos. Esto es importante, ya que un horario de trabajo excesivamente largo puede provocar accidentes y afectar al rendimiento.
- Si respetan la legislación nacional y europea en materia de representación de los empleados, como la legislación que regula los **comités de empresa europeos**.
- Si cuentan con una política de empresa que respete los derechos de representación social.
- Cómo gestionan las **relaciones entre el personal y el empleador**. Por ejemplo, se pueden establecer vías de comunicación a través de un comité de empresa (cuando la legislación exija el establecimiento de un órgano de este tipo) o cualquier otra estructura que permita el diálogo.
- Cómo garantizarán la aplicación de las **políticas y los procedimientos en materia de salud y seguridad** para el personal que trabaja en las instalaciones del comprador. Esos procedimientos y políticas deben ser conformes con los reglamentos marco europeos y con la legislación nacional<sup>12</sup>. En este contexto, los compradores podrán pedir un **plan de salud y seguridad o historiales al respecto**. Pueden indicar si una empresa considera que su personal es su mayor activo. Es probable que esas empresas ofrezcan un entorno laboral de mayor calidad y, por consiguiente, deberían tener índices más bajos de absentismo y un personal más motivado.
- Si pueden ofrecer **limpieza diurna**, ya que se ha demostrado que mejora la dinámica de la relación entre el licitador y el comprador, y reduce el consumo de energía.



Los interlocutores sociales han creado una herramienta de **Evaluación de riesgos interactiva en línea (OIRA)**, específicamente para el sector de la limpieza, que permite al usuario llevar a cabo una evaluación de riesgos para la salud y la seguridad de los lugares de trabajo.



Puede consultar un ejemplo de aplicación de estos principios en la etapa 2 de las directrices de evaluación.

<sup>12</sup> En el [sitio web](#) OSHA de la UE puede obtener más información sobre el marco reglamentario para la salud y la seguridad en el trabajo de la UE, así como diversos documentos orientativos, incluida la herramienta OIRA.

PERSONAL DE LIMPIEZA	
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en el sector</li> <li>• Experiencia en la actividad específica</li> <li>• Renovación del personal y absentismo</li> </ul>
Cualificaciones y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica</li> <li>• Formación y cualificaciones complementarias</li> <li>• Formación para una actividad específica</li> <li>• Formación periódica</li> <li>• Otras cualificaciones</li> <li>• Oportunidades profesionales</li> </ul>
Selección y contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de selección y contratación, incluidas metodologías de igualdad de oportunidades</li> </ul>
Condiciones de empleo, salud y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles salariales y de prestaciones</li> <li>• Relaciones entre el personal y el empleador</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Se cumplen las disposiciones relativas a la salud y la seguridad de conformidad con la legislación nacional y de la UE</li> <li>• Modelos de trabajo, como la limpieza diurna</li> </ul>
Otros criterios definidos por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben justificarse estos criterios;</li> <li>• deben permanecer en el marco de la legislación europea y nacional correspondiente</li> </ul>

## GESTIÓN DE CONTRATOS Y PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Esta sección repasa los principales aspectos relevantes para la selección de una empresa de limpieza en la que la gestión y la planificación operativa contribuirán a alcanzar el valor óptimo para el servicio de limpieza.

La competencia y la organización del equipo de gestión de contratos externos son de suma importancia.



El equipo de gestión es el responsable de minimizar la función de supervisión del comprador.

Por consiguiente, con empresa de limpieza de buena calidad como socio de limpieza, el comprador podrá sentirse seguro sobre los aspectos siguientes<sup>13</sup>:

- **Las cualificaciones** del equipo de gestión y, en particular, que los miembros del equipo cuentan con los **conocimientos técnicos específicos y la experiencia relevantes para los requisitos del servicio de limpieza en cuestión.**
- **La asignación de responsabilidad** entre el comprador y el equipo de gestión, así como entre los miembros del equipo de gestión.
- **Tiempo de respuesta esperado y capacidad de refuerzo.**



Se recomienda que los licitadores presenten un plan operativo provisional.

Estos criterios se pueden resumir en el documento de la licitación del comprador y se pueden reflejar en el plan operativo provisional presentado por los licitadores.

## CUALIFICACIONES DEL EQUIPO DE GESTIÓN Y DEL GESTOR DEL CONTRATO

Los licitadores que demuestren una calidad tienen que proporcionar información en el plan operativo provisional sobre las cualificaciones y la experiencia de cada miembro del equipo de gestión. Asimismo, deberán poder explicar la estructura y la organización del equipo de gestión, aclarando cuál es la responsabilidad de cada persona o unidad en el marco del contrato<sup>14</sup>.

En su calidad de interfaz entre el comprador y el licitador, es probable que el administrador del contrato desempeñe la función más importante en la ejecución del contrato. Por consiguiente, es vital que los compradores seleccionen una empresa que pueda facilitarles a un administrador del contrato que tenga las cualificaciones y capacidades necesarias para sus instalaciones y necesidades.



Es vital que los licitadores definan a un gestor del contrato.

Por esta razón, los compradores que deseen lograr una buena calidad deberán asegurarse de que la empresa de limpieza pueda proporcionar información detallada sobre la identidad, las cualificaciones y la experiencia del gestor del contrato. En determinados casos, **se podrán exigir conocimientos específicos sobre los contratos para reducir el periodo de formación**, las quejas o los riesgos en materia de salud y seguridad. En estos casos, se recomienda que los compradores soliciten un gestor del contrato que pueda demostrar un conocimiento perfecto de los requisitos del comprador.

<sup>13</sup> Estos criterios son criterios de selección de la Directiva sobre contratación pública de la UE, artículo 58

<sup>14</sup> Estos criterios son criterios de selección de la Directiva sobre contratación pública de la UE, artículo 58

Es importante también que el licitador defina el alcance de la **disponibilidad** del gestor del contrato en relación con cuestiones correspondientes al contrato en cuestión.

El licitador deberá explicar también cómo se garantizará el contacto con el gestor del contrato **en un tiempo de respuesta inmediato** y que este sea capaz de realizar **intervenciones eficaces** en una cadena de responsabilidad clara.

### PLANIFICACIÓN OPERATIVA

El plan operativo definirá las expectativas y la comprensión del comprador y del licitador por parte del equipo de gestión y el gestor del contrato.

Por ejemplo, podría incluir las normas relativas a la rapidez con la que se gestionan las consultas del comprador y quién tiene la responsabilidad última. En lo que respecta a los lugares que requieran unas habilidades de limpieza más especializadas, o si se asigna una prima al funcionamiento inmediato sin problemas del servicio, es posible que se exija que se demuestre experiencia específica con el contrato.

Se recomienda que el plan operativo provisional incluya los elementos siguientes para lograr unos servicios de buena calidad:

- Una **metodología de planificación operativa** sugerida, de acuerdo con los requisitos de las instalaciones en cuestión, en la que se preste una atención particular a la **metodología de asignación de turnos**. De forma ideal, cuando sea posible, se tendrá en cuenta el número de horas necesarias para proporcionar un sueldo decente al personal, así como el número de horas de limpieza necesarias para llevar a cabo el trabajo necesario con una gran calidad, así como para garantizar que se respeten las necesidades del personal en materia de salud y seguridad.
- Sugerencias sobre cómo cumplir con las expectativas del comprador en términos de niveles de prestación de servicios y los **requisitos especiales** impuestos por el carácter y el uso del edificio.
- Prueba de que el contratista cuenta con suficiente capacidad organizativa en **términos de suministro**, incluido personal cualificado y experimentado para garantizar que el equipo y los miembros del personal puedan ser sustituidos o apoyados con poca antelación (**capacidad de refuerzo**).
- Prueba de que el contratista cuenta, o puede preparar, procedimientos para una **puesta en marcha y una ejecución del contrato con rapidez y sin problemas**.
- Prueba de que el contratista se encontrará en condiciones de **responder a otras peticiones** del comprador, como la limpieza después de un gran evento o ceremonia.
- Garantías de que cualquier **procedimiento general y específico del comprador** que se hubiera acordado con el comprador se respetará y se consultará antes de realizar cualquier modificación.
- **Procedimientos de comunicación** concretos con respecto al contrato, las instalaciones y el comprador, así como la frecuencia y los medios de comunicación (por ejemplo, si hay que celebrar reuniones).

- **Metodología concreta de presentación de informes** sobre las actividades y los resultados del proyecto de limpieza.



El plan operativo presentado por los licitadores puede constituir la base de unos niveles de suministro acordados por contrato.

Además, el plan operativo deberá demostrar que el gestor del contrato puede controlar la ejecución del contrato periódicamente y a intervalos o en fechas determinados.

Con este fin, el plan operativo provisional deberá dar una idea general de la estructura global de presentación de informes que garantice lo siguiente:

- siempre se presentan;
- se sitúan en un marco temporal determinado;
- dan respuesta a las preguntas pertinentes;
- son objetivos;
- son algo más que una simple tarea administrativa;
- están adaptados a las expectativas del comprador;
- comparan y analizan los resultados;
- se remiten a los requisitos de seguridad.



En general, las negociaciones contractuales deberán tener la finalidad de lograr un acuerdo claro sobre los niveles de calidad y deberán definir un sistema claro de inspección de calidad.

### SERVICIOS DE GESTIÓN

La prestación de servicios de gestión eficaces ayuda a garantizar una buena ejecución del contrato. Esos servicios incluyen, por ejemplo, la administración diaria del contrato o la facturación y la gestión de recursos humanos. Por consiguiente, deberán incluirse en el plan operativo provisional.

### GARANTÍA DEL NIVEL DE CALIDAD

Es importante que tanto el comprador como el contratista tengan claros los niveles de calidad que se deben alcanzar y cómo se deben garantizar para asegurar un contrato estable y satisfactorio. La claridad se puede lograr mediante el uso de normas, como las normas europeas existente<sup>15</sup>.

En primer lugar, el comprador deberá tener en cuenta sus propias normas de calidad cuando prepare sus requisitos de un contratista de limpieza. Asimismo, deberán facilitar sus normas de calidad a los licitadores.

En segundo lugar, es importante definir qué significa el término "calidad" en el contexto de un contrato de limpieza concreto<sup>16</sup>. **La calidad acordada será el resultado de expectativas y criterios objetivos y subjetivos.**

Los **aspectos objetivos de la calidad** se miden generalmente con referencia a unas actividades o unos resultados de servicio ya establecidos. Esto permite garantizar la calidad y supervisar los procedimientos que se deben llevar a cabo, que se pueden comparar con el contrato, documentar y reproducir.

<sup>15</sup> Un buen ejemplo es la norma europea que aporta los requisitos básicos y las recomendaciones para los sistemas de medición de la calidad en los servicios de limpieza (EN 13549). Asimismo, los compradores podrán usar disposiciones relativas a normas específicas del sector, de acuerdo con sus instalaciones.

<sup>16</sup> Este criterio es un criterio de adjudicación de la Directiva sobre contratación pública, artículo 67

La calidad objetiva de los servicios de limpieza se basa en las evaluaciones que, en virtud de unas definiciones precisas y limitadas, presentan una imagen representativa de las condiciones de limpieza. En el caso de una medición de calidad orientada a los resultados, se pueden evaluar los niveles máximos de suciedad (polvo, incrustaciones, etc.), las normas de higiene o el coeficiente de seguridad antideslizante, ya que estos valores se pueden medir objetivamente mediante herramientas de medición diseñadas para tal fin. Asimismo, se puede evaluar también si las actividades acordadas se han respetado en un contrato basado en actividades, como la frecuencia de limpieza.

La calidad subjetiva de la prestación de servicios es una manifestación de la impresión general, por ejemplo, mediante encuestas a usuarios. Con la repetición de encuestas a usuarios comparables, se puede evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**INSPECCIONES DE CALIDAD**

Los sistemas de calidad se basan en evaluaciones objetivas y subjetivas, tal como se ha indicado anteriormente, usando distintas herramientas para garantizar el mantenimiento de los niveles de calidad. Las inspecciones ofrecen un mecanismo estructurado para garantizar el nivel de calidad acordado y para evitar carencias.

Por consiguiente, se recomienda que la convocatoria de propuestas incluya lo siguiente:

- La **frecuencia** de las inspecciones internas y externas.
- La **asignación de responsabilidad** de la realización de las inspecciones entre el equipo de gestión.
- Que los **métodos de inspección**, por ejemplo, las inspecciones internas, se lleven a cabo generalmente utilizando tablas preparadas especialmente para ello que, a su vez, estén relacionadas con los requisitos del contrato,.
- Sistemas para rectificar cualquier desviación a la baja en las niveles de calidad lo antes posible y fomentar la **mejora de la calidad**.
- La **frecuencia y los métodos de evaluación de los resultados de las inspecciones**, para evaluar si las compras o las inversiones en herramientas, maquinaria y productos de limpieza son necesarias para alcanzar los niveles de calidad exigidos.
- Documentación de calidad, por ejemplo, mediante el uso de evidencias de los resultados de las inspecciones.
- Las instrucciones que el equipo de gestión deberá tener para llevar a cabo las inspecciones de garantía de calidad.

Los compradores podrán solicitar a los licitadores la certificación acreditada de la garantía de calidad, si lo consideran conveniente.

**TABLA 1: CRITERIOS CUALITATIVOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE CONTRATOS Y OPERACIONES**

<b>GESTIÓN DE CONTRATOS Y OPERACIONES</b>	
El equipo de gestión / el gestor del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura, organización y cualificaciones del gestor del contrato y del equipo de gestión</li> <li>• Cualificaciones específicas del contrato del gestor del contrato y el equipo de gestión</li> <li>• Disponibilidad</li> <li>• Tiempo de respuesta                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez de la intervención</li> </ul> </li> </ul>
Planificación operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de la planificación operativa y metodología de asignación de turnos</li> <li>• Puesta en marcha del proceso de limpieza</li> <li>• Plazos de ejecución</li> <li>• Capacidad de refuerzo</li> <li>• Procedimientos generales y específicos del comprador</li> <li>• Informes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación relacionada con el lugar de trabajo y el cliente</li> <li>• Respuesta a los requisitos especiales del comprador</li> <li>• Respuesta a otras solicitudes del comprador</li> </ul> </li> </ul>
Servicios de asistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de asistencia en administración, facturación y gestión de recursos humanos</li> </ul>
Garantía de calidad e inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de los controles</li> <li>• Asignación de responsabilidades</li> <li>• Documentación de calidad</li> <li>• Sistemas para rectificar las condiciones de calidad a la baja</li> <li>• Sistema de mejora de la calidad</li> <li>• Modo y frecuencia con los que el contratista evalúa el cumplimiento del contrato</li> </ul>
Otros criterios definidos por el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben justificarse estos criterios;</li> <li>• Deben permanecer en el marco de la legislación europea y nacional correspondiente</li> </ul>

## INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS

### EQUIPO

El término “equipo de limpieza” hace referencia a las diversas máquinas y herramientas que se utilizan para limpiar, como las fregonas, los dispositivos automatizados y los aspiradores.

Para garantizar unos servicios de buena calidad, se recomienda que el contrato contemple lo siguiente:

- **Todo el equipo de limpieza que se vaya a utilizar debe ser adecuado para el lugar** y la superficie donde se vaya a utilizar.
- Cuando se necesite un equipo especial, el contrato deberá estipular si la empresa tiene acceso a dicho equipo o si se comprará específicamente para el contrato.
- Se debe impartir formación sobre el uso seguro y el mantenimiento del equipo. Esto es vital para proteger la seguridad de la persona que lo utiliza y la zona en la que se vaya a utilizar.
- El contratista puede facilitar **uniformes y equipos de seguridad apropiados**, según resulte necesario para utilizar los distintos equipos y productos de limpieza.
- El contratista puede garantizar el **mantenimiento correcto de los equipos y materiales**.



El término “infraestructura de los contratos” se utiliza aquí para referirse a cualquier equipo y producto que se vaya a utilizar en virtud de los contratos.

### PRODUCTOS

El contrato deberá mencionar los productos de limpieza que se vayan a usar. Se recomienda que los licitadores demuestren al comprador que son capaces de suministrar:

- Varios métodos de limpieza para tratar diversas superficies, según los requisitos legales y de calidad.
- Distintos tipos de productos de limpieza, de acuerdo con las necesidades y las superficies de las instalaciones.
- Formación del personal sobre la aplicación de los distintos productos.
- Evidencia de que los productos que se vayan a utilizar son conformes con los requisitos jurídicamente vinculantes en materia de salud, seguridad y medio ambiente, así como con cualquier otro requisito de calidad del comprador.



Los compradores deberán plantearse el uso de productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente para fomentar la sostenibilidad y la eficiencia energética. Esto, por ejemplo, se puede lograr utilizando el CCCV para definir el coste de los servicios de limpieza.

TABLA 1: CRITERIOS CUALITATIVOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE CONTRATOS Y OPERACIONES

INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS	
Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el mantenimiento y el uso adecuado de las máquinas y los materiales de limpieza</li> <li>• Equipo y métodos de limpieza adaptados a las características del edificio</li> <li>• Uniformes y equipos de seguridad</li> <li>• Formación específica por motivos de seguridad</li> </ul>
Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de limpieza utilizados</li> <li>• Productos de limpieza utilizados</li> <li>• Consideraciones medioambientales, sanitarias e higiénicas</li> </ul>

## SECCIÓN 4: DIRECTRICES DE EVALUACIÓN Y HERRAMIENTA INTERACTIVA

Esta sección incluye una herramienta fácil de utilizar cuyo fin es ayudar a los compradores a definir sus necesidades en materia de servicios de limpieza. La herramienta contiene un sistema fácil de usar para asignar valores o puntuaciones a distintos criterios importantes para el comprador. Su objetivo es brindar a los compradores la máxima autonomía para definir los criterios de calidad que tienen especial relevancia para ellos, así como para los servicios privados de limpieza que han de ejecutarse.

De conformidad con la Sección 3 de esta guía, todo anuncio de licitación 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. Los criterios de exclusión y selección se diseñan básicamente para descartar del proceso de licitación a las empresas:

- que no satisfacen los requisitos obligatorios en relación con el pago de sus obligaciones fiscales o de las cotizaciones a la seguridad social y no se consideran financieramente estables;

- 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, en particular en lo que respecta al personal, la capacidad técnica y la capacidad profesional, así como la innovación.

Por último, sugerimos que la adjudicación de un contrato de conformidad con el valor óptimo se puede lograr dando los pasos siguientes.

**1** Utilicen los **criterios MEAT (Oferta Económicamente Mas Ventajosa, por sus siglas en ingles)** y los criterios de calidad contemplados en la legislación, y se abstengan de utilizar

el precio como indicador principal de la contratación. En nuestro sector, comprar basándose en el elemento del precio suele tener un impacto importante en las condiciones laborales y en el bienestar social del personal de limpieza, y puede significar que su salud y seguridad no estén garantizadas. Además, esto genera competencia desleal entre las empresas que, como consecuencia, no pueden garantizar unos servicios de calidad.

**2** Garanticen el respeto de la **legislación laboral** y de las normas sociales, ya que son esenciales en un sector intensivo en mano de obra, como el sector de los servicios de limpieza.

**3** Rechacen **las ofertas anormalmente bajas**, ya que suelen generar competencia desleal entre las empresas de limpieza, malas condiciones laborales para los empleados y, posiblemente, dumping social.

**4** Eviten las **subastas electrónicas** en la contratación de servicios de limpieza. Cuando la nueva normativa permita su uso, los

interlocutores sociales recomiendan evitarlas, ya que su finalidad es reducir los precios y no contribuyen a la contratación de servicios de limpieza de calidad.

**5** Una opción a la hora de adjudicar contratos puede ser la posibilidad de que el factor coste adopte la forma de un **precio fijo** y los licitadores compitan únicamente en función de criterios de calidad. Los interlocutores sociales admiten que esta podría ser una opción, pero no la forma predominante de contratar servicios de limpieza.

**6** Si su legislación nacional lo contempla, utilicen motivos de exclusión que les permitan excluir aquellas ofertas que no cumplan con las obligaciones de la legislación en materia social o laboral.

## ETAPA 1: SELECCIÓN DE EMPRESAS PARA UN SERVICIO DE CALIDAD

Se recomienda a los compradores que utilicen los criterios siguientes para seleccionar las propuestas que tengan un valor óptimo:

- **Solvencia económica y financiera y habilitación para ejercer la actividad profesional:** este criterio se puede satisfacer si la empresa presenta evidencias de su inscripción en los registros profesionales pertinentes, la autorización para prestar servicios de limpieza en el Estado miembro en cuestión, evidencia de un determinado volumen de negocios anual mínimo e información sobre sus cuentas anuales.



Puede obtener más información en la sección 2, "Criterios de selección".

- **Capacidad técnica:** este criterio se refiere a la capacidad de gestión de contratos y planificación operativa de la empresa, como la experiencia del equipo de gestión, la metodología de planificación operativa, los servicios de gestión y las inspecciones de calidad.



Puede obtener más información al respecto en la sección 3, "Gestión de contratos y planificación operativa".

- **Capacidad profesional (personal de limpieza):** este criterio se refiere sobre todo al personal de limpieza, así como a los métodos que la empresa aplica para garantizar un entorno de trabajo correcto; por ejemplo, la selección, la contratación, la formación y las condiciones de salud y seguridad

La tabla siguiente sugiere cómo se puede solicitar evidencia de estos tres factores.

### MÉTODO DE PUNTUACIÓN DE LA ETAPA 1

En la etapa de selección, los compradores pueden:

- fijar un número máximo de licitadores que deseen seleccionar y adjudicar el contrato al licitador que obtenga la puntuación más alta;
- o bien fijar una puntuación mínima que haya que alcanzar (posiblemente en cada uno de los tres criterios indicados anteriormente) para ser seleccionado.

### EJEMPLO

El comprador fija **60 puntos en total para los criterios de selección** y luego asigna:

- 18 puntos a la categoría de solvencia económica y financiera y habilitación para ejercer la actividad profesional;
- 18 puntos a la capacidad técnica;
- 24 puntos a la capacidad profesional, que el comprador define en la tabla siguiente.

Esta tabla constituye un ejemplo de la asignación de puntos por capacidad profesional, de acuerdo con los distintos criterios relevantes para el personal y sus condiciones de trabajo, tal como se ilustra en la sección 3.



El proceso de selección deberá indicarse claramente en la convocatoria de licitación.

CRITERIO	PUNTOS	PRIORIDADES
<b>EXPERIENCIA</b>		
Experiencia en el sector	3	Es esencial que los limpiadores tengan experiencia en el sector para garantizar una puesta en marcha o un periodo de entrenamiento sin problemas
Experiencia en la actividad específica	2	Se requiere cierta experiencia específica en la actividad en la medida en que el entorno de limpieza requiere cualificaciones especializadas
Renovación del personal y absentismo	1	Debe disponerse de información satisfactoria sobre la renovación del personal y los niveles de absentismo
<b>CUALIFICACIONES Y CAPACIDADES</b>		
Formación básica	4	Los limpiadores deben recibir una formación básica a fin de asegurar que se garantiza la calidad del servicio
Formación para una actividad específica	1	El personal clave debe haber recibido una formación específica en la actividad a fin de asegurar una sensibilización a los desafíos que plantea el entorno de 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
<b>CONTRATACIÓN, SELECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES</b>		
Contratación y selección	2	Se concede una importancia considerable a la selección de un personal de calidad
<b>CONDICIONES DE EMPLEO, SALUD Y SEGURIDAD</b>		
Niveles salariales y de prestaciones	2	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 trabajo	2	Unas 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	2	Una planificación profesional, así como de la salud y la seguridad disminuye el número de accidentes y los niveles de absentismo
Modelos de trabajo, incluida la limpieza diurna	1	Por ejemplo, un compromiso de limpieza diurna sería beneficioso para la conciliación de la vida familiar y laboral, así como para la salud y la seguridad de los trabajadores
Otros criterios	0	No hay otros criterios pertinentes
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	

## ETAPA 2: ESTABLECIMIENTO DE LA IMPORTANCIA RELATIVA DEL PRECIO

Tras pasar de los criterios de selección a los de adjudicación, podemos determinar la importancia relativa del precio. Con este fin, se utiliza la fórmula siguiente para obtener la puntuación de adjudicación total:



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

Corresponde a los compradores determinar sus propias prioridades en relación con la ponderación que ha de darse a la puntuación técnica y la relativa al precio.



Los interlocutores sociales recomiendan que el precio no supere en importancia a la calidad en las consideraciones de los compradores.

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 AL VALOR TÉCNICO Y EL 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



Puede leer más información sobre las distintas metodologías de evaluación de la importancia de los precios en la sección 3, "Cálculos de precios y costes".

## ETAPA 3: EVALUACIÓN DE LA IMPORTANCIA ASIGNADA A LAS DISTINTAS CATEGORÍAS DE CRITERIOS DE VALOR TÉCNICO EN RELACIÓN CON LAS TAREAS A LLEVAR A CABO

Esta etapa permite a los compradores adjudicar el contrato a la empresa que ofrece el valor óptimo, mediante la definición de las categorías de criterios de valor técnico que consideran más importantes. Esto se puede hacer asignando una proporción distinta de los puntos concedidos a los dos tipos de criterios de adjudicación:

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 gestor 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**

Skladno s formulo iz koraka 2 je bilo tehnični oceni dodeljenih 60 točk, ceni pa 40 točk.



En estos ejemplos ha de hacerse hincapié en que la primera categoría, "personal de limpieza", corresponde a la etapa 1 (fase de selección), que describe la capacidad general de la empresa para participar en la licitación publicada.

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 unas sólidas cualificaciones específicas y una orientación de servicio
Infraestructura de los contratos	10	La calidad del equipo y de los productos utilizados también tiene relevancia

**EJEMPLO B**

Se han asignado 40 puntos a la puntuación técnica y 60 al precio, según la fórmula de la etapa 2.

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 las negociaciones
Infraestructura de los contratos	2	El contrato requiere relativamente poco uso de equipo suplementario

**EJEMPLO C**

Se han asignado 80 puntos a la puntuación técnica y 20 al precio.

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 comprador y el equipo de gestión
Infraestructura de los contratos	20	El uso de productos y equipos actualizados es significativo para la ejecución del contrato

**EJEMPLO D**

Se han asignado 20 puntos a la puntuación técnica y 80 al precio.

CATEGORÍA	PUNTOS	INDICA LAS SIGUIENTES PRIORIDADES
Personal de limpieza	18	Se requiere un servicio fácil, el cambio no plantea problemas, 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 DE VALOR TÉCNICO**

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

**EJEMPLO A**

De los 60 puntos en total de la puntuación técnica, se han asignado 15 puntos a la categoría “gestión de contratos”.

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN RELATIVO A LA CALIDAD	PUNTOS	INDICA LAS SIGUIENTES PRIORIDADES
Cualificaciones específicas del contrato del gestor del contrato y el equipo de gestión	2	El comprador exige que determinados miembros del equipo de gestión y el gestor del contrato cuenten con 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 comprador exige que resulte fácil ponerse en contacto con el gestor del contrato en relación con cuestiones del contrato
Tiempo de respuesta	2	Un tiempo de respuesta rápida por parte de la empresa de limpieza reviste suma importancia
Metodología de la planificación operativa y de asignación de turnos	1	El comprador pide una metodología adecuada para asignar los turnos y desarrollar la planificación operativa
Capacidad de refuerzo	2	Debe demostrarse claramente que la empresa puede cumplir los plazos de ejecución y tiene la capacidad de refuerzo suficiente para satisfacer los requisitos del contrato en caso de modificación de los parámetros operativos
Procedimientos generales y específicos del comprador	0	No se consideran pertinentes para el contrato
Informes, comunicación y respuesta a peticiones especiales	3	El comprador considera muy importantes los métodos de presentación de informes y comunicación con el licitador, así como su capacidad para responder a las peticiones especiales
Oficina de gestión	0	No se consideran pertinentes para el contrato
Frecuencia de garantía de calidad, documentación y sistemas para rectificar las condiciones de calidad a la baja	2	El comprador da una cierta importancia a la frecuencia de los controles, la documentación de la calidad y los sistemas para rectificar las condiciones de calidad a la baja
Otros criterios	0	No se consideran pertinentes para el contrato
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	

**EJEMPLO B**

De los 60 puntos en total de la puntuación 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 uso del equipo de limpieza	4	El equipo debe ser suministrado por el contratista; el uso y el mantenimiento tienen que cumplir unas normas rigurosas
Métodos de limpieza adaptados a las características del edificio	1	La limpieza tiene que efectuarse sin perjuicio para el edificio ni el inventario
Uniformes y equipos 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 ser 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, sanitarias e higiénicas	2	Los productos deben cumplir con las normas prescritas en materia de medio ambiente, salud e higiene
Otros criterios	10	No se consideran pertinentes para el contrato
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

## ETAPA 5: COMUNICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN Y ADJUDICACIÓN ESCOGIDOS EN EL ANUNCIO DE LICITACIÓN

El anuncio de licitación (pliego o cuaderno de encargos) es un documento importante que deberá presentar toda la información necesaria de una licitación concreta.

Aunque las autoridades públicas deben cumplir la legislación que establece la información que se incluye en los anuncios de licitación, otros compradores también deberán inspirarse en el ejemplo siguiente, presentado en la **Directiva 2014/24/UE sobre contratación pública de la UE, Anexo V, parte C**. Como se menciona en la sección 3, los compradores 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.

Asimismo, en el cuaderno de trabajo puede encontrar tablas vacías que le permiten estructurar los criterios de exclusión, selección y adjudicación para asegurarse de haber incluido todos los criterios relevantes de forma detallada.

Por último, los compradores que deseen utilizar el marco del “valor óptimo” para seleccionar y adjudicar un contrato a la oferta económicamente más ventajosa podrán, en su convocatoria de propuestas, hacer referencia a esta guía.

### INFORMACIÓN QUE SE DEBE INCLUIR EN LOS ANUNCIOS DE LICITACIÓN (TAL COMO SE CONTEMPLA EN EL ARTÍCULO 49)

1. Nombre, número de identificación (cuando esté previsto en la legislación nacional), dirección, incluido código NUTS, número de teléfono y de fax, y dirección electrónica y de internet del poder adjudicador y, en caso de ser diferente, del servicio del que pueda obtenerse información complementaria.
2. Dirección electrónica o de internet en la que estarán disponibles los pliegos de la contratación para un acceso libre, directo, completo y gratuito. Cuando no se disponga de un acceso libre, directo, completo y gratuito por los motivos contemplados en el artículo 53, apartado 1, párrafos segundo y tercero, una indicación sobre el modo de acceso a los pliegos de la contratación.
3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida.
4. Cuando proceda, indicación de que el poder adjudicador es una central de compras, o de que se va a utilizar alguna otra forma de contratación conjunta.
5. Códigos CPV cuando la concesión esté dividida en lotes, esta información se facilitará para cada lote.
6. Código NUTS del emplazamiento principal de las obras, en el caso de los contratos de obras, o código NUTS del lugar principal de entrega o de ejecución en los contratos de suministro y de servicios. Cuando la concesión esté dividida en lotes, esta información se facilitará para cada lote.
7. Descripción de la licitación: naturaleza y alcance de las obras, naturaleza y cantidad o valor de los suministros, naturaleza y alcance de los servicios. Si el contrato está dividido en lotes, esta información se facilitará para cada lote. Si procede, descripción de posibles variantes.
8. Orden de magnitud total estimado del contrato o los contratos: cuando los contratos estén divididos en lotes, esta información se facilitará para cada lote.
9. Admisión o prohibición de variantes.
10. Calendario para la entrega de los suministros o las obras o para la prestación de los servicios y, en la medida de lo posible, duración del contrato.
  - (a) Cuando se utilice un acuerdo marco, indicación de su duración prevista, justificando, en su caso, toda duración superior a cuatro años; en la medida de lo posible, indicación del valor o del orden de magnitud y de la frecuencia de los contratos que se van a adjudicar, el número y, cuando proceda, número máximo propuesto de operadores económicos que van a participar.
  - (b) En el caso de un sistema dinámico de adquisición, indicación de la duración prevista del sistema; en la medida de lo posible, indicación del valor o del orden de magnitud y de la frecuencia de los contratos que se van a adjudicar
11. Condiciones de participación, entre ellas:
  - (a) cuando proceda, indicación de si el contrato público está restringido a talleres protegidos o si se prevé que sea ejecutado únicamente en el marco de programas de empleo protegido;
  - (b) cuando proceda, indicación de si las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas reservan la prestación del servicio a una profesión determinada; referencia a dicha disposición legal, reglamentaria o administrativa;
  - (c) enumeración y breve descripción de los criterios relativos a la situación personal de los operadores económicos que pueden dar lugar a su exclusión, así como de los criterios de selección; niveles mínimos aceptables; indicación de la información exigida (declaraciones de los interesados, documentación).
12. Tipo de procedimiento de adjudicación; cuando proceda, motivos para la utilización de un procedimiento acelerado (en los procedimientos abiertos, restringidos o de licitación con negociación).

**13. Si procede, indicación de si:**

- (a) se aplica un acuerdo marco;
- (b) se aplica un sistema dinámico de adquisición;
- (c) se utiliza una subasta electrónica (en los procedimientos abiertos, restringidos o de licitación con negociación).

**14. Cuando el contrato vaya a subdividirse en lotes, indicación de la posibilidad de presentar ofertas para uno de los lotes, para varios, o para todos ellos; indicación de si el número de lotes que podrá adjudicarse a cada licitador estará limitado. Cuando el contrato no esté subdividido en lotes, indicación de las razones para ello, salvo que esta información se facilite en el informe específico.**

**15. En el caso de los procedimientos restringidos, de licitación con negociación, de diálogo competitivo o de asociación para la innovación, cuando se haga uso de la facultad de reducir el número de candidatos a los que se invitará a presentar ofertas, a negociar o a participar en el diálogo: número mínimo y, en su caso, máximo propuesto de candidatos y criterios objetivos que se utilizarán para elegir a los candidatos en cuestión.**

**16. Para el procedimiento de licitación con negociación, el diálogo competitivo o la asociación para la innovación, se indicará, si procede, que se recurrirá a un procedimiento que se desarrollará en fases sucesivas con el fin de reducir progresivamente el número de ofertas que haya que negociar o de soluciones que deban examinarse.**

**17. Si procede, condiciones particulares a las que está sometida la ejecución del contrato.**

**18. Criterios que se utilizarán para adjudicar el contrato o los contratos. Excepto en el supuesto en que la oferta económicamente más ventajosa se determine sobre el precio exclusivamente, se indicarán los criterios que determinen la oferta económicamente más ventajosa, así como su ponderación, cuando dichos criterios no figuren en el pliego de condiciones o, en caso de diálogo competitivo, en el documento descriptivo.**

**19. Plazo para la recepción de ofertas (procedimientos abiertos) o solicitudes de participación (procedimientos restringidos, procedimientos de licitación con negociación, sistemas dinámicos de adquisición, diálogos competitivos y asociaciones para la innovación).**

**20. Dirección a la que deberán transmitirse las ofertas o solicitudes de participación.**

**21. Cuando se trate de procedimientos abiertos:**

- (a) plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta;
- (b) fecha, hora y lugar de la apertura de las plicas;
- (c) personas autorizadas a asistir a dicha apertura.

**22. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación.**

**23. Si procede, indicación de si:**

- (a) se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación;
- (b) se utilizarán pedidos electrónicos;
- (c) se aceptará facturación electrónica;
- (d) se utilizará el pago electrónico.

**25. Nombre y dirección del órgano competente en los procedimientos de recurso y, en su caso, de mediación. Indicación de los plazos de presentación de recursos o, en caso necesario, el nombre, la dirección, los números de teléfono y de fax y la dirección electrónica del servicio del que pueda obtenerse dicha información.**

**26. Fechas y referencias de publicaciones anteriores en el Diario Oficial de la Unión Europea relevantes para el contrato o los contratos que se den a conocer en el anuncio.**

**27. En el caso de los contratos periódicos, calendario estimado para la publicación de ulteriores anuncios.**

**28. Fecha de envío del anuncio.**

**29. Indicación de si el ACP es aplicable al contrato.**

**30. Si procede, otras informaciones.**



A partir de 2018, toda la contratación pública de Europa se realizará electrónicamente.

## ETAPA 6: SISTEMA DE PUNTUACIÓN PARA DETERMINAR EL PROVEEDOR DEL “VALOR ÓPTIMO”

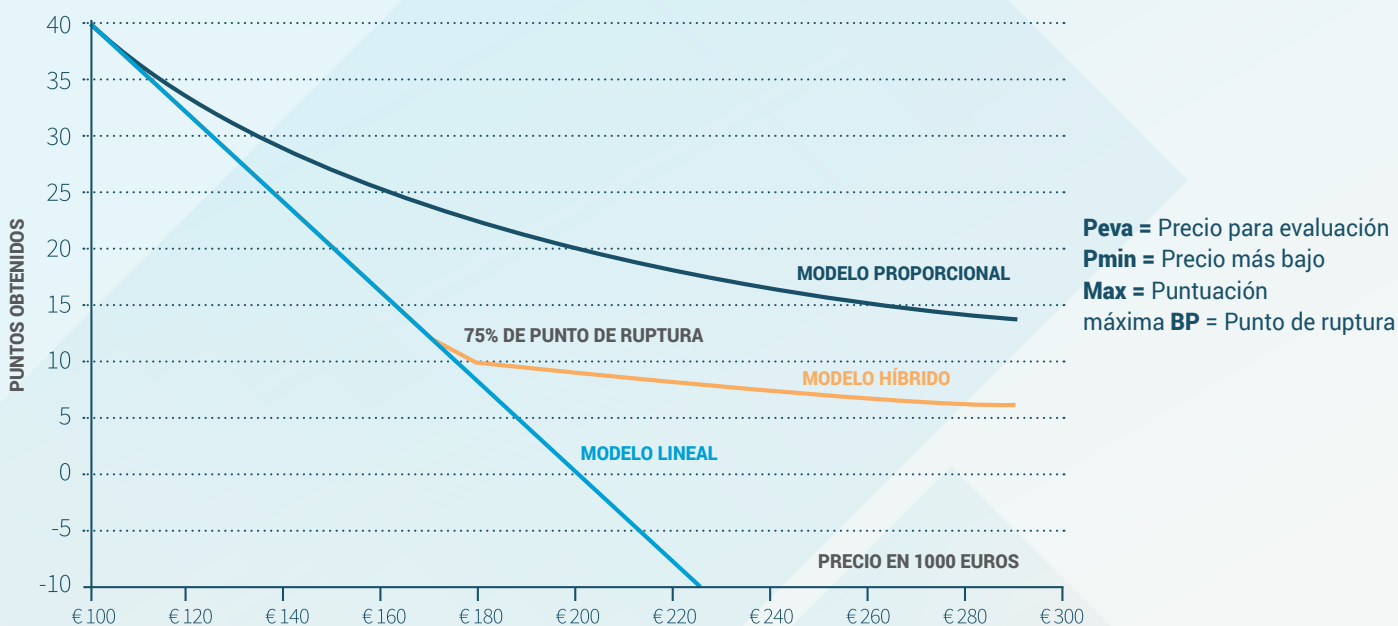
En el proceso de contratación pública de la UE, el comprador puede llevar a cabo una evaluación de los precios indicados en las propuestas restantes una vez desechados los licitadores que no hayan cumplido los criterios anunciados de selección. Esta evaluación se basa en el número de puntos que se han asignado al precio, tal como se menciona en el anuncio de adjudicación de la licitación. Por consiguiente, esta etapa sugiere en primer lugar cómo evaluar el precio de las propuestas restantes y, a continuación, cómo evaluar su valor técnico de manera detallada.

### EVALUACIÓN DEL PRECIO

El licitador que ofrece el precio más bajo consigue el número total de puntos asignados al precio. Luego se evalúan todas las ofertas restantes en relación con el licitador que ofrece el precio más bajo. De los muchos modelos distintos que hay, los tres siguientes se explican de forma más detallada, ya que son los que se utilizan con más frecuencia para evaluar al resto de licitadores:

#### Modelo lineal

Con este modelo, se deducen puntos del precio en relación con el porcentaje en el que la oferta de precio supera la del licitador más bajo. En el ejemplo inferior, donde hay un total de 40 puntos disponibles para la puntuación del precio, un aumento del 10 % del precio conduce a una deducción del 10 % de 40 puntos, y así sucesivamente. Como consecuencia, un precio que sea muy superior al precio más bajo conducirá exponencialmente a una puntuación muy baja, aunque un precio mucho más alto puede mejorar la calidad del servicio. **Para lograr el valor óptimo, los interlocutores sociales sugieren firmemente que no se utilice este modelo.**



#### Modelo proporcional

Con este modelo se deducen puntos del precio de acuerdo con la fórmula siguiente:

$$\text{Puntuación} = \frac{P_{\min}}{P_{\text{eva}}} \times \text{Max}$$



Hay disponible un sistema de cálculo de Excel en un documento separado.

Con el modelo proporcional, la diferencia en puntos se va reduciendo a medida que aumentan las diferencias en los precios. Este método distingue mejor las ofertas que se encuentran muy por encima del precio más bajo. Como consecuencia, un precio que sea un 100 % más alto que el precio más bajo seguirá obteniendo la mitad del total de los puntos. Por lo tanto, recomendamos a los compradores que usen este modelo.

**Modelo híbrido**

Con este modelo se deducen puntos del precio de acuerdo con la fórmula siguiente:

$$Score = Pmin * \frac{\frac{100 - BP}{100} * Max * \left(1 + \frac{BP}{100}\right)}{Peva}$$

Aunque los interlocutores sociales recomiendan el modelo proporcional, en la práctica se puede utilizar con frecuencia el modelo híbrido. Es lineal hasta un punto de ruptura determinado (en el ejemplo, el precio superior en un 75 % con respecto al precio más bajo) y luego pasa al modelo proporcional. La desventaja de este modelo es que las ofertas que quedan muy por encima del precio más bajo obtienen pocos puntos.



Hay disponible un sistema de cálculo de Excel en un documento separado.

Ejemplo de modelos con distintos puntos de precios cuando la puntuación máxima es 40 (asignados al precio más bajo):

OFERTA DE LICITACIÓN	LINEAL	PROPORCIONAL	HÍBRIDO
100 000 euros	40,0	40,0	40,0
110 000 euros	36,0	36,4	36,0
120 000 euros	32,0	33,3	32,0
200 000 euros	0	20,0	8,8
210 000 euros	-4,0	19,0	8,3

**EVALUACIÓN DEL VALOR TÉCNICO**

Una vez que el comprador ha definido sus prioridades en lo relativo al valor técnico tal como se indica en las etapas anteriores, es vital que se lleve a cabo una evaluación objetiva de la medida en que las licitaciones satisfacen estos requisitos. Las evaluaciones se añaden a los puntos del precio del licitador, de acuerdo con las directrices de la etapa 2.

Los puntos de la evaluación del valor técnico se suman a los puntos asignados en la evaluación del precio para determinar el proveedor del "valor óptimo".

<b>NO SE APLICA</b>	<b>0%</b>	Tiene en cuenta el hecho de que no se pueden aplicar todos los elementos a todos los clientes. El criterio no es aplicable a la adjudicación de esta licitación y, por lo tanto, no se puntúa. La evaluación "no se aplica" no se debe utilizar aleatoriamente, sino que se debe justificar en relación con los requisitos de la licitación
<b>NSUFICIENTE</b>	<b>25%</b>	La información proporcionada sobre muchos puntos no satisface los requisitos del comprador
<b>EDIO</b>	<b>50%</b>	La información proporcionada no permite una evaluación completa de si el elemento propuesto satisface o no los requisitos.
<b>IEN</b>	<b>80%</b>	La información proporcionada satisface los requisitos indicados en el anuncio de licitación y satisface los requisitos del comprador.
<b>EXCELENTE</b>	<b>100%</b>	La información proporcionada demuestra un servicio de una calidad excepcional.

La evaluación del valor técnico es definida por los compradores, que asignan un porcentaje entre el 0 y el 100 %. Para cada elemento de valor técnico, el porcentaje se va acercando al 0 % cuanto menor sea el rendimiento, y se acercará al 100 % cuanto mayor sea el rendimiento.

**EJEMPLO PARA LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN (ETAPA 6.1)**

De un total de 60 puntos para los criterios de selección (véase la etapa 2), se han asignado 24 puntos a la categoría “personal de limpieza”. (Deberán darse más detalles tanto para la “capacidad financiera” como para la “capacidad técnica”).

PERSONAL DE LIMPIEZA	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
Experiencia en el sector	3				✓		2,4
Experiencia en la actividad específica	2					✓	2
Renovación del personal y absentismo	1				✓		0,8
Modelos de trabajo	1					✓	1
Formación básica	4					✓	4
Formación para una actividad específica	1				✓		1,6
Formación periódica	2					✓	2
Contratación y selección	2			✓			1
Niveles salariales y de prestaciones	2				✓		1,4
Relaciones entre el personal y el empleador	2			✓			1
Condiciones de empleo	2					✓	2
Salud y seguridad	2			✓			1
Otros criterios	0	✓					0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>						<b>20,2</b>

**PUNTUACIÓN TOTAL DE LA CALIDAD DEL PERSONAL DE LIMPIEZA: 20,2 PUNTOS DE 24**

**EJEMPLO DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN (ETAPA 6.2)**

El comprador ha decidido asignar el precio y el valor técnico de manera equitativa (50 puntos cada uno).



Puntuación máxima de las ofertas propuestas = 50 + 50

Las categorías de valor técnico (gestión del contrato e infraestructura de los contratos) también reciben una cantidad igual de puntos (25 puntos cada uno de un total de 50 puntos asignados al valor técnico).

CRITERIOS DE GESTIÓN DE CONTRATOS	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
Cualificaciones específicas del contrato del gestor del contrato y el equipo de gestión	3					✓	3
Disponibilidad	1			✓			0,5
Tiempo de respuesta	2					✓	2
Método de planificación operativa y método de asignación de turnos	1			✓			0,5
Capacidad de refuerzo	2			✓			1
Procedimientos generales y específicos del cliente	0	✓					0
Informes, comunicación y respuesta a peticiones especiales	6			✓			3
Asistencia de servicios de gestión	0	✓					0
Frecuencia de garantía de calidad, documentación y sistemas para rectificar las condiciones de calidad a la baja	10				✓		8
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>18</b>

**PUNTUACIÓN TOTAL DE LA GESTIÓN DE CONTRATOS: 18 PUNTOS DE 25**

CRITERIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
Mantenimiento y uso correctos del equipo de limpieza	6					✓	6
Limpieza adaptada a las características del edificio	3					✓	3
Uniformes y equipos de seguridad	5			✓			2,5
Productos y métodos utilizados	2					✓	2
Consideraciones medio-ambientales, sanitarias e higiénicas	7					✓	7
Otros criterios	2				✓		1,6
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>						<b>22,1</b>

PUNTUACIÓN TOTAL DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS: 22,1 PUNTOS DE 25

PUNTUACIÓN TOTAL DEL VALOR TÉCNICO: 40,1 PUNTOS DE 50

## CUADERNO DE TRABAJO – TABLAS DE EVALUACIÓN

A continuación encontrará tablas de evaluación en blanco que puede usar para las tres etapas del proceso, para seleccionar el valor óptimo: exclusión, selección y adjudicación. Puede utilizar estas tablas para preparar el anuncio de licitación (etapa 5) y también puede distribuir las a los licitadores interesados para que las cumplimenten.

### FASE DE EXCLUSIÓN – FICHA DE EVALUACIÓN

Toda evidencia de los elementos siguientes excluirá a un licitador del proceso

Identificación de la empresa:

LOS CANDIDATOS DEBEN PROPORCIONAR LO SIGUIENTE	NO ES APLICABLE	APLICABLE	OBSERVACIONES
Evidencia de no participación en organizaciones delictivas ni delitos de corrupción, fraude, financiación del terrorismo, etc.			
Certificado de las autoridades de la seguridad social que afirme que el candidato está al día del pago de las cotizaciones a la seguridad social			
Certificado de las autoridades de la seguridad social que afirme que el candidato ha cumplido todas sus obligaciones fiscales de conformidad con las disposiciones jurídicas del país en el que está registrado			
Con respecto a las cuentas de pérdidas y ganancias, su publicación es obligatoria en virtud de la legislación o la práctica en el país en el que esté registrado el candidato			



Una puntuación tipo “no es aplicable” en cualquiera de estos cuatro elementos conllevará la exclusión del proceso de licitación.

## FASE DE SELECCIÓN – FICHAS DE EVALUACIÓN

Identificación de la empresa:

## SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y HABILITACIÓN PARA EJERCER LA ACTIVIDAD PROFESIONAL:

LOS CANDIDATOS DEBEN PROPORCIONAR LO SIGUIENTE	NO ES APLICABLE	ES APLICABLE	OBSERVACIONES
Inscripción en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento			
Autorización o pertenencia a una determinada organización para poder prestar en su país de origen el servicio de que se trate			
Evidencia de un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluido un determinado volumen de negocios mínimo en el ámbito al que se refiera el contrato. No excederá del doble del valor estimado del contrato, excepto en casos debidamente justificados como los relacionados con los riesgos especiales vinculados a la naturaleza de las obras, los servicios o los suministros			
Información sobre sus cuentas anuales que muestre la ratio, por ejemplo, entre activo y pasivo			

## CAPACIDAD TÉCNICA

LOS CANDIDATOS DEBEN PROPORCIONAR LO SIGUIENTE	NO ES APLICABLE	ES APLICABLE	OBSERVACIONES
Nivel suficiente de experiencia demostrada mediante referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado			
Experiencia profesional y formación relevante de las personas propuestas para llevar a cabo el trabajo			
Historial demostrado de la organización, suministro y apoyo en servicios similares a los de este contrato			
Disponibilidad de la infraestructura necesaria para satisfacer los requisitos incluidos en la licitación			
Empleados y personal administrativo anuales por término medio de los tres últimos años			

**CAPACIDAD PROFESIONAL (PERSONAL DE LIMPIEZA)**

Como el personal de limpieza es el elemento más importante del valor técnico del licitador, los compradores pueden utilizar la tabla siguiente para especificar de forma detallada sus criterios relativos al personal de limpieza. El comprador podrá optar por compartir la asignación de puntos con los licitadores. Toda puntuación inferior al valor “suficiente” en cualquiera de las categorías conllevará la exclusión de los licitadores del proceso de selección o adjudicación. Si la puntuación de una empresa es “medio”, es posible que se solicite más información.

Identificación de la empresa:

DESCRIPCIÓN	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
<b>EXPERIENCIA</b>							
Experiencia en el sector							
Experiencia en la actividad específica							
Renovación del personal y absentismo							
<b>CUALIFICACIONES Y CAPACIDADES</b>							
Formación básica							
Formación para una actividad específica							
Formación periódica							
Selección y contratación							
<b>CONDICIONES DE EMPLEO, SALUD Y SEGURIDAD</b>							
Niveles salariales y de prestaciones							
Relaciones entre el personal y el empleador							
Condiciones de empleo							
Salud y seguridad							
Modelos de trabajo, como la limpieza diurna							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

## FASE DE ADJUDICACIÓN – FICHAS DE EVALUACIÓN

El contrato se adjudicará a la organización que presente la oferta económicamente más ventajosa, evaluada según los criterios siguientes:

- Precio
- Descripción detallada de cómo se organizará, presentará y apoyará el servicio en términos de cantidad y calidad de personal, capacidad de refuerzo y uso de la tecnología
- Compatibilidad con los objetivos del contrato

### RESUMEN

	NÚMERO DE PUNTOS DISPONIBLES	PUNTOS ASIGNADOS	OBSERVACIONES
Gestión de contratos			
Infraestructura de los contratos			

**VALOR TÉCNICO TOTAL:**

**PRECIO:**

**PUNTUACIÓN TOTAL:**

### GESTIÓN DE CONTRATOS Y OPERACIONES

CRITERIOS DE GESTIÓN DE CONTRATOS	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
<b>EQUIPO DE GESTIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATOS</b>							
Estructura, organización y cualificaciones del gestor del contrato y del equipo de gestión							
Cualificaciones específicas del contrato del gestor del contrato y el equipo de gestión							
Disponibilidad							
Tiempo de respuesta							
Rapidez de la intervención							
Planificación operativa							
Metodología de la planificación operativa y metodología de asignación de turnos							
Puesta en marcha del proceso de limpieza							
Plazos de ejecución							

CRITERIOS DE GESTIÓN DE CONTRATOS	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
<b>EQUIPO DE GESTIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATOS</b>							
Capacidad de refuerzo							
Procedimientos generales y específicos del comprador							
Informes							
Comunicación relacionada con el lugar de trabajo y el cliente							
Respuesta a los requisitos especiales del comprador							
Respuesta a otras solicitudes del comprador							
<b>SERVICIOS DE GESTIÓN</b>							
Servicios de asistencia en administración, facturación y gestión de recursos humanos							
<b>NIVEL DE CALIDAD E INSPECCIONES</b>							
Frecuencia de los controles							
Asignación de responsabilidades							
Documentación de calidad							
Sistemas para rectificar la calidad a la baja							
Sistema de mejora de la calidad							
Formación relevante para la garantía de calidad							
Modo y frecuencia con los que el contratista evalúa el cumplimiento del contrato							
Otros criterios definidos por el comprador							
<b>TOTAL</b>							

**INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS**

CRITERIOS DE INFRAESTRUCTURA DE LOS CONTRATOS	PUNTOS DISPONIBLES	NO ES APLICABLE 0 %	INSUFICIENTE 25 %	MEDIO 50 %	BIEN 80 %	EXCELENTE 100 %	PUNTOS ASIGNADOS PONDERADOS
Equipo							
Garantizar el mantenimiento y el uso adecuado de las máquinas y los materiales de limpieza							
Equipo y métodos de limpieza adaptados a las características del edificio							
Uniformes y equipos de seguridad							
Formación específica por motivos de seguridad							
Productos							
Métodos de limpieza utilizados							
Productos de limpieza utilizados							
Consideraciones medioambientales, sanitarias e higiénicas							
Otros criterios							
<b>TOTAL</b>							

CÁLCULOS

**PUNTUACIÓN TOTAL DEL PRECIO:**

**PUNTUACIÓN TOTAL DEL VALOR TÉCNICO:**

**PUNTUACIÓN TOTAL CONSEGUIDA:**

# TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

La lista siguiente es una lista no exhaustiva de los términos utilizados en esta guía. Se pueden consultar otras definiciones en la legislación pertinente de la UE, así como en las normas.

**Acuerdos sobre el salario mínimo en el sector de la limpieza:** como el salario mínimo no se ha definido en la UE, los sistemas aplicados en cada Estado miembro son diferentes. Por consiguiente, los compradores deben asegurarse de que los licitadores respeten los convenios nacionales y colectivos en materia de salario mínimo. Estos convenios pueden ser horizontales o sectoriales.

**Acuerdo marco:** un acuerdo entre dos partes que reconoce que no han llegado a un acuerdo definitivo sobre todas las cuestiones relevantes para la relación entre ellas, pero sí han llegado a un acuerdo sobre suficientes cuestiones para seguir avanzando en la relación y el resto de detalles se acordarán en el futuro.

**Adquisición dinámica:** procedimiento disponible para los contratos de obras, servicios y bienes que suelen estar disponibles en el mercado. Como herramienta de contratación, cuenta con varios aspectos similares a los de un acuerdo marco electrónico, pero al cual se pueden unir nuevos proveedores en cualquier momento.

**Anuncio de licitación:** un documento que presenta toda la información necesaria de una licitación concreta.

**Asignación de turnos:** parte del plan operativo, que consiste en una programación de los limpiadores que trabajan en un lugar un día, una semana o un mes en concreto. Es necesaria para el funcionamiento diario del trabajo y su finalidad es equilibrar las necesidades de los empleados con los requisitos del contrato. Esto es importante, ya que un horario de trabajo excesivamente largo puede provocar accidentes y reducir la calidad. Los turnos tienen implicaciones sociales muy importantes para los limpiadores, y por eso es vital que haya un nivel de previsibilidad y continuidad, así como un proceso de revisión de los turnos establecidos.

**Cálculo del coste del ciclo de vida (CCCV):** una herramienta que evalúa los costes sobre la base del ciclo de vida completo de los suministros, servicios u obras, y no exclusivamente con arreglo al precio de compra.

**Código NUTS (CNAE es siglas en español) :** significa "nomenclatura de unidades territoriales para estadísticas" y es un sistema jerárquico para dividir el territorio económico de la UE con fines estadísticos y para realizar análisis socioeconómicos de las regiones, así como para planificar las políticas regionales.

**Comprador:** organización que convoca la licitación o poder adjudicador que desea adquirir servicios de limpieza. En esta guía, el comprador se refiere a los compradores potenciales y reales, las empresas que convocan licitaciones y los poderes adjudicadores, en la Unión Europea y en otros países, que en

la actualidad están preparando o adquiriendo servicios de limpieza.

**Consulta del mercado:** proceso durante el cual el comprador lleva a cabo consultas sobre los tipos de empresas que podrían prestar los servicios correspondientes. La consulta del mercado podrá consistir en visitar las empresas, ya que esto aporta una buena impresión de la cultura de la empresa, o se puede invitar a los contratistas u organizar una sesión informativa.

**Contratación electrónica:** compraventa de suministros, obras y servicios a través de Internet, así como otros sistemas de información y redes. Por ejemplo, el intercambio electrónico de datos y la planificación de recursos empresariales.

**Contratación paneuropea:** un proceso de contratación abierto a contratistas potenciales de toda la UE. Con frecuencia, estas contrataciones hacen referencia a las necesidades de los compradores en toda Europa, que quizás deseen contar con un homólogo central para todas sus necesidades de limpieza en la UE.

**Contratación/Licitación:** la compra u otra forma de adquisición de servicios por parte de uno o más poderes adjudicadores en forma de empresas de limpieza escogidas por dichos poderes adjudicadores, independientemente de que los servicios tengan un fin público o privado.

**Contrato, basado en la actividad:** estos contratos describen las actividades que un contratista de limpieza deberá llevar a cabo, como la frecuencia de limpieza o el número de empleados, etc.

**Contrato, basado en los resultados (se conoce también como contrato basado en la calidad):** según este tipo de contrato, el contratista tiene flexibilidad para organizar los recursos asignados a un proyecto, siempre que se alcancen los niveles de calidad acordados. De esta manera, la empresa cuenta con más flexibilidad.

**Contrato, mixto:** los contratos mixtos estipulan un número mínimo de actividades que se deben llevar a cabo, así como el nivel previsto de resultados.

**Convenio colectivo:** negociaciones que tienen lugar entre un empleador o grupo de empleadores y una o varias organizaciones de trabajadores, en una unidad de negociación definida (a escala sectorial o de empresa), para determinar las relaciones entre los empleadores y los trabajadores, a saber, con respecto a las condiciones de trabajo y de empleo, incluyendo los salarios, así como cualquier otra cuestión determinada por las dos partes.

**Convocatorias de licitación:** procedimientos aplicados para generar ofertas de las empresas que compiten por contratos de obras, suministro o servicios en el marco de la contratación pública.

**CPV (Vocabulario común de contratos públicos, por sus siglas en inglés):** consiste en el vocabulario principal que define el objeto del contrato y un vocabulario complementario para añadir más información cualitativa. El vocabulario principal se basa en una estructura de árbol compuesta por códigos de hasta nueve dígitos (un código de ocho dígitos más un código de control).

**Documentos de la licitación:** todos los documentos elaborados o mencionados por el comprador para describir o determinar elementos de la licitación, incluyendo: el anuncio de licitación; el anuncio de información previa, cuando se use como medio para convocar un concurso; las especificaciones técnicas; el documento descriptivo, las condiciones contractuales propuestas, los formatos para la presentación de documentos por los candidatos y los licitadores; información sobre las obligaciones generalmente aplicables, y cualquier otro documento.

**Equipo:** el equipo de limpieza hace referencia a las diversas máquinas y herramientas que se utilizan para limpiar, como las fregonas, los dispositivos automatizados y los aspiradores.

**Equipo de gestión:** se refiere al equipo del licitador que gestionará la ejecución del contrato de limpieza. Su papel es vital para minimizar la función de supervisión del comprador.

**Estructura de presentación de informes:** una jerarquía de administración en la organización licitadora para la difusión de comunicaciones relacionadas con la empresa y el personal.

**Infraestructura de los contratos:** incluye el equipo y los productos utilizados por el contratista, así como la formación que este ofrece al personal para el uso correcto de la infraestructura.

**Licitación:** se refiere a una oferta presentada por una empresa privada de servicios de limpieza como respuesta a un anuncio de licitación.

**Licitador:** empresas privadas de servicios de limpieza que participan en licitaciones privadas y públicas, en Europa o en otros países.

**Licitación pública:** licitación de las autoridades públicas y sujeta a los requisitos de la legislación de la UE. La licitación privada es llevada a cabo por entidades privadas y no entra en el ámbito de la legislación de la UE por el momento.

**Limpieza diurna:** limpieza que tiene lugar durante el horario normal de oficina, lo que permite un mayor entendimiento entre el personal de limpieza y los usuarios de los edificios, y muchas otras ventajas.

**Oferta anormalmente baja:** ofertas en las que el precio o los costes propuestos parecen ser anormalmente bajos en relación con las obras, el suministro o los servicios. Para evaluar esto, resulta útil reflexionar sobre el coste de la mano de obra y los costes totales del contrato (véase la sección 3). La Directiva sobre contratación pública contempla que los licitadores queden excluidos si el precio anormalmente bajo se debe a la falta de respeto de los convenios colectivos o la legislación en materia social o laboral.

**Oferta económicamente más ventajosa (MEAT):** el criterio de la Oferta Económicamente Más Ventajosa (MEAT, por sus siglas en inglés) permite al poder adjudicador tener en cuenta unos criterios que reflejen aspectos cualitativos, técnicos y sostenibles de la oferta presentada, además del precio, cuando se vaya a decidir una adjudicación.

**Personal de limpieza:** se refiere a los limpiadores que llevan a cabo las actividades de limpieza en las instalaciones del comprador, de acuerdo con las instrucciones del licitador.

**Plan de formación:** establecido internamente por el licitador, establece quién debe impartir una formación específica a los limpiadores y cuándo y dónde se llevará a cabo, incluidos los componentes estructurales de la formación. Deberá ser un documento lo suficientemente flexible como para que se pueda modificar, por ejemplo, si varían los requisitos operativos.

**Plan operativo:** explica detalladamente la forma en que las empresas privadas de limpieza candidatas tienen previsto satisfacer los requisitos incluidos en la licitación.

**Plan de salud y seguridad:** un plan que especifica la forma en que el licitador garantizará que las obligaciones relativas a la salud y la seguridad, tanto las obligatorias como las voluntarias, se cumplan durante la ejecución del contrato.

**Presentación de oferta:** un documento de licitación u oferta presentado por un licitador como respuesta a una convocatoria de ofertas, que contiene información detallada sobre los requisitos y las condiciones correspondientes a la prestación de servicios de limpieza privados.

**Servicios de gestión de inmuebles:** la gama completa de servicios (p. ej., limpieza, mantenimiento y seguridad) que se suministran al cliente para facilitar y mejorar la eficacia de las actividades principales del cliente. Estos servicios se prestan continuamente a una escala más amplia, en contratos nacionales o incluso paneuropeos. Se puede obtener más información en la norma europea correspondiente<sup>17</sup>.

**Valor óptimo:** este concepto busca el establecimiento de un sistema de conformidad con el cual se puedan clasificar diversos elementos relativos a la calidad del servicio, y se puedan ponderar con el precio, con el fin de evaluar la oferta más adecuada a las necesidades y preferencias concretas del comprador y, de esta manera, presentar la oferta económicamente más ventajosa.





27, rue de l'Association  
B-1000  
Bruselas Bélgica  
T: +32 2 225 83 30  
F: +32 2 225 83 39  
Correo electrónico: [office@feni.be](mailto:office@feni.be)  
[www.feni.be](http://www.feni.be)

Rue Joseph II, 40  
1000-Bruselas Bélgica  
T: +32 2 234 56 40  
Correo electrónico: [uni-europa@uniglobalunion.org](mailto:uni-europa@uniglobalunion.org)  
[www.uni-europa.org](http://www.uni-europa.org)



ESTA GUÍA SE HA REALIZADO GRACIAS AL APOYO FINANCIERO  
DE LA COMISIÓN EUROPEA  
CE GUIDE A ÉTÉ RÉALISÉ AVEC LE SOUTIEN FINANCIER DE LA  
COMMISSION EUROPÉENNE