



50

**CRITERIOS
DE CALIDAD Y
EXCELENCIA**
para la prestación del
servicio, que aportan
valor en la
**CONTRATACIÓN
PÚBLICA**

◀ **DESCÁRGATE LA PUBLICACIÓN COMPLETA**

50

CRITERIOS DE CALIDAD Y EXCELENCIA

para la prestación del
servicio, que aportan
valor en la
**CONTRATACIÓN
PÚBLICA**

www.clubexcelencia.org

Patrocinador:



*Compartiendo y
mejorando juntos*

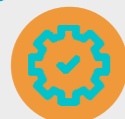
Todos tenemos la responsabilidad de colaborar en la construcción de una sociedad mejor y más justa: las personas, las organizaciones, las empresas y, también, las Administraciones Públicas.

Muchas organizaciones han constatado, que tras el cambio de ciclo económico, los **criterios de adjudicación de la contratación pública** han seguido basándose en criterios en los que la calidad del producto o servicio prestado continuaba perdiendo peso.

Este enfoque de dar prioritariamente el peso a la **eficiencia en el gasto**, sin comprobar primero la **eficacia del servicio contratado** nos ha llevado a situaciones difíciles en servicios públicos clave en las que la propia sociedad ha salido muy perjudicada. Por ello, decidimos ponernos a trabajar en las propuestas que presentamos en este documento.



Esta guía, elaborada por un grupo de profesionales de organizaciones públicas, privadas y de diversos sectores, tiene como objetivo dar recomendaciones muy claras a los responsables de la Administración, para impulsar la Calidad y la Excelencia como nuevo paradigma de la contratación pública.



El **principio de eficiencia** no puede ser interpretado desde modelos exclusivamente economicistas, sino que debe velarse (y valorarse) por el más adecuado estándar de calidad en la prestación del servicio.

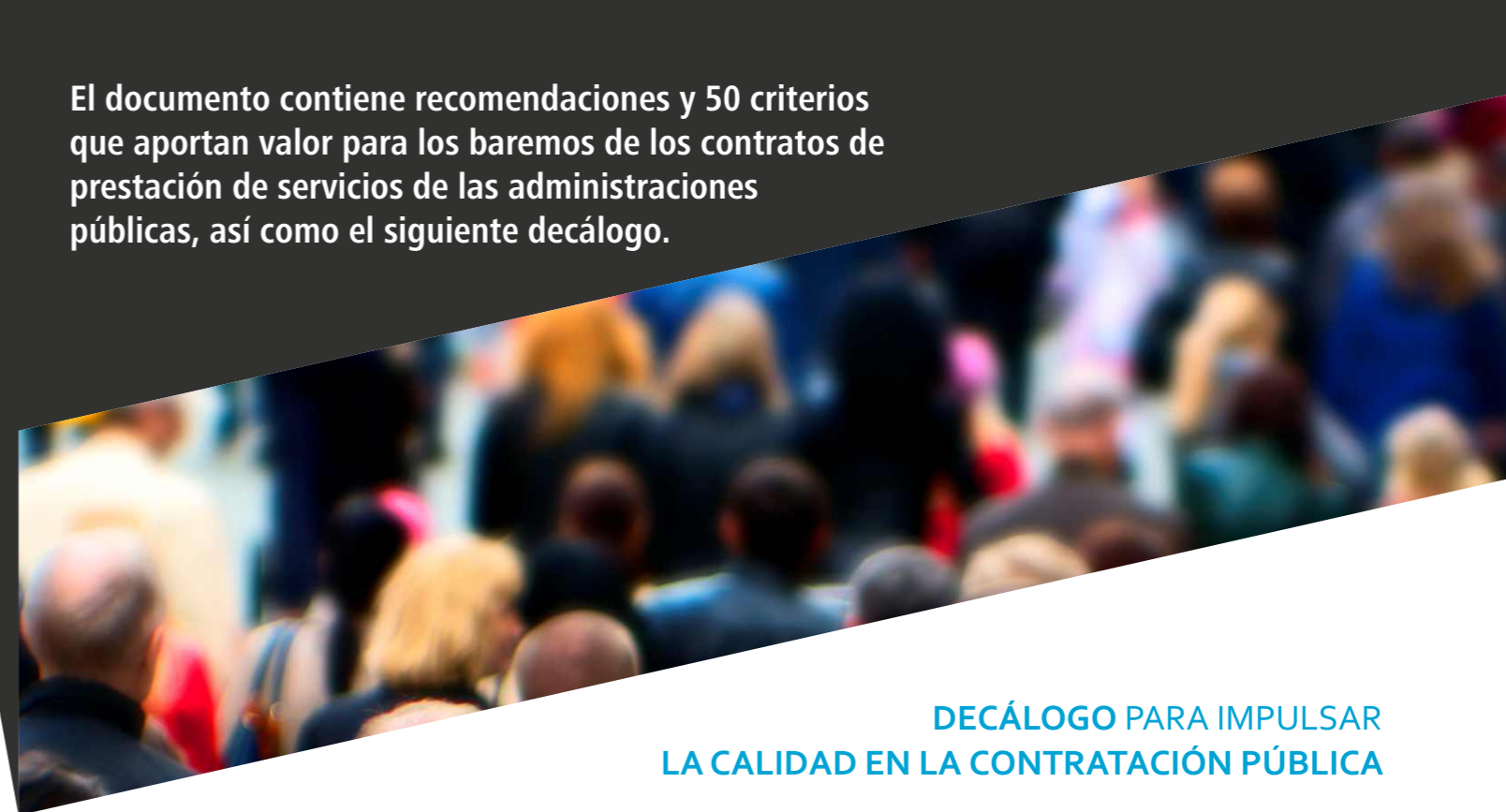


Quienes quieran acceder a los contratos públicos deberán cumplir necesariamente con las **exigencias de calidad que determinen las entidades adjudicadoras**.



Además de un **cambio de cultura**, es necesario disponer de **instrumentos flexibles y sencillos** que ayuden a los poderes públicos adjudicar contratos transparentes y competitivos en función de la mejor relación calidad/precio.

El documento contiene recomendaciones y 50 criterios que aportan valor para los baremos de los contratos de prestación de servicios de las administraciones públicas, así como el siguiente decálogo.



DECÁLOGO PARA IMPULSAR LA CALIDAD EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

- 1 La calidad de una administración pública, también se mide por los niveles de calidad de sus **proveedores**.
- 2 Realizar un cambio de rumbo ante el nuevo ciclo económico, retomando e impulsando nuevamente la calidad en la contratación pública, **dando mayor valor a la calidad que al precio**.
- 3 Incorporar **nuevos elementos de calidad objetivos en el baremo de cálculo automático** (no toda la calidad es valorable únicamente como juicio de valor).
- 4 Potenciar **sistemas de valoración más orientados a los resultados de la prestación del servicio**. Para ello es necesario establecer para los servicios más relevantes indicadores comunes, realizar mediciones a nivel sectorial y definir estándares por parte de las administraciones públicas.
- 5 Realizar periódicamente durante la ejecución del contrato, **una evaluación de la calidad de la prestación del servicio y del cumplimiento de la entidad adjudicataria**. El objeto es velar por el cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario (ofertas, mejoras, condiciones establecidas en el pliego y aplicación de los convenios laborales que correspondan) y si se cumplen las obligaciones de la administración descritas en el pliego.
- 6 Potenciar estrategias para **velar por el cumplimiento del contrato de todos los adjudicatarios**, revisando aspectos relevantes como ratios de personal, sustituciones, condiciones laborales de aplicación de los convenios vigentes, subrogación efectiva y mejoras ofertadas. El objetivo es prevenir y actuar ante incumplimiento en ofertas, vigilando especialmente los casos de adjudicaciones con grandes bajadas de precio.
- 7 Establecer un mecanismo de reporte de información o consulta directa por parte de la administración, para comprobar **el cumplimiento de la presencia física del personal en la prestación del servicio**.
- 8 **Inspeccionar y actuar ante incumplimientos o inadecuada prestación del servicio**.
- 9 Establecer en los pliegos de condiciones, **penalizaciones ante incumplimientos del pliego o de la oferta**, así como incentivos ante buenos resultados. Ambos criterios, deben ser sobre aspectos que dependan directamente de la ejecución del proveedor en la prestación del servicio.
- 10 Determinar en el pliego el tipo de **consecuencias ante incumplimiento de la oferta o las condiciones descritas en el pliego**.

“Impulsar la calidad en la contratación pública es nuestro compromiso con las personas y la sociedad”

