

LA SELECCIÓN DE LA OFERTA MÁS VENTAJOSA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA



Guía para entidades adjudicadoras públicas y privadas



WITH FINANCIAL
SUPPORT OF



LA SELECCIÓN DE LA OFERTA MÁS VENTAJOSA EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA

Guía para entidades adjudicadoras
públicas y privadas



ÍNDICE

Resumen	6
Glosario	9
Introducción	11
Cómo utilizar esta guía	13
Capítulo I – Comprender la necesidad de una alta calidad en los servicios de restauración colectiva	14
I. 1. ¿ Por qué una guía para la contratación de servicios de restauración colectiva?	14
I. 2. El sector de restauración colectiva, en síntesis	16
I. 2. a En cifras	17
I. 2. b. Partes interesadas	17
I. 3. Por qué la calidad es importante	20
Capítulo II – Contexto legislativo de la UE	22
II. 1. La Directiva de la UE sobre contratación pública	22
II. 2. Estrategia de contratación pública de la UE	23
Capítulo III – Cómo definir la calidad	24
III. 1. a. Contratación y condiciones laborales del personal	25
III. 1. b. Higiene y seguridad alimentaria	28
III. 1. c. Criterios nutricionales y de calidad de los alimentos	28
III. 1. d. Consideraciones sobre la sostenibilidad	29
Capítulo IV – Integrar los requisitos de calidad en los procedimientos de licitación	31
IV. 1. Antes de la convocatoria de licitación	31
IV. 1. a. Visitas preliminares sobre el terreno	31
IV. 1. b. oración de las prescripciones técnicas y criterios de selección.	32
IV. 2. Durante el procedimiento de licitación	35
IV. 2. a. Comparación y selección de las ofertas	35
IV. 2. b. Identificación de las ofertas anormalmente bajas	37
IV. 2. c. Consideraciones para la adjudicación del contrato	37
IV. 3. Tras la adjudicación	38
IV. 3. a. Garantizar la correcta ejecución del contrato	38

IV. 3. b. Adaptar los contratos para que reflejen la realidad de los cambios del entorno social y económico.	39
Annex I - Defining the content of the service	41
Reparto de responsabilidades entre la entidad cliente y el prestador de servicios	41
Anexo II - Directrices de evaluación: Un ejemplo de cómo adjudicar contratos en función de criterios de calidad.	44
Etapa 1 – Medición de la importancia de la calidad con respecto al precio	44
Etapa 2 – Definición de la importancia de los distintos aspectos y criterios específicos de calidad	45
Categoría	45
Atribución de importancia	45
Etapa 3 – Evaluación de la calidad	49
3. 1. Evaluación del precio	49
3. 2. Evaluación de la calidad	49
3. 3. Definición de los criterios de puntuación	50
3. 4. Ejempl	51
Anexo III - Disposiciones jurídicas	58
1. El contexto normativo de la UE en detalle	58
1.1. La Directiva europea sobre contratación pública	58
2. Criterios de exclusión, selección y adjudicación	63
2. 1. Criterios de excl	63
2. 2. Criterios de selección (Es necesario remitirse a las especificaciones.)	65
3. El anuncio de licitación	67



RESUMEN

La presente guía es el resultado de consultas entre representantes de la industria e interlocutores sociales en el conjunto de los países de la UE sobre cómo determinar la mejor relación calidad- precio en la contratación de servicios de restauración colectiva. Esta guía se ha elaborado con el apoyo de la Comisión Europea.

Aunque la calidad es siempre una consideración esencial a la hora de otorgar contratos, las entidades adjudicadoras suelen basarse en el precio en cuanto criterio más objetivo y menos cuestionable. Por otro lado, dichas entidades a menudo se ven sujetas a limitaciones económicas, lo que las lleva a aplicar casi exclusivamente el criterio del precio más bajo. La adjudicación de un contrato solo en función del precio puede llevar a un detrimento en la calidad de las comidas y los servicios efectivamente proporcionados y de las condiciones de trabajo en la realidad práctica, redundando a su vez en graves perjuicios para la entidad adjudicadora, los empleos y las condiciones de trabajo del sector, los usuarios y el conjunto de la industria.

El sector de la restauración colectiva es sumamente competitivo y tanto las empresas licitadoras como las entidades adjudicadoras deberían impulsar una competencia que no se base solo en los precios sino también en la calidad del servicio prestado. El sector también se caracteriza por el hecho de que los usuarios finales son "consumidores cautivos": por lo general, en la medida en que se trata de grupos tales como pacientes en hospitales o usuarios de comedor escolar, dichos consumidores tienen muy poca o ninguna capacidad para elegir dónde quieren comer y lo que quieren comer.

Por otro lado, las empresas de restauración colectiva, siendo de un sector altamente intensivo en mano de obra, dependen de su mano de obra para poder ofrecer servicios de buena calidad. Para ello es fundamental realizar la oportuna inversión en los recursos humanos necesarios – por ejemplo, proporcionando al personal una formación adecuada, de manera que la capacitación refleje mejor las necesidades específicas de la entidad adjudicadora de que se trate. A lo largo de la presente guía, tenemos muy en cuenta la dimensión social y en especial la necesidad de respetar los convenios colectivos sectoriales en vigor. La guía también proporciona una panorámica de la legislación europea aplicable a la contratación pública y explica su importancia para el sector de la restauración colectiva.

Aunque dentro del sector existe un consenso bastante generalizado en que seleccionar la oferta más ventajosa implica valorar la calidad por encima del precio, la calidad sigue siendo algo difícil de medir. Para comprender mejor cómo puede definirse y evaluarse la calidad, examinamos una serie de ámbitos en los que la calidad es de importancia esencial – desde las condiciones laborales hasta los criterios nutricionales, pasando por la higiene y la sostenibilidad – y ofrecemos orientaciones sobre cómo integrar estas consideraciones de calidad en las distintas etapas del proceso de contratación. A tal fin, y a modo de ilustración, la guía hace referencia a buenas prácticas en distintos Estados miembros de la UE.

En esta guía se formulan seis recomendaciones principales para ayudar a las entidades adjudicadoras a llevar a cabo eficazmente un procedimiento de licitación:

1. Elegir en función de la mejor relación calidad-precio: Al definir los criterios de selección que consideran importantes y que constituirán la base de la convocatoria de licitación, las entidades adjudicadoras deben dejar un margen de maniobra para que se tenga en cuenta efectivamente la calidad al elegir la oferta más ventajosa, y no deben fijar criterios de calidad excesivamente restrictivos. Al definir los criterios de calidad, los clientes también deben tomar en consideración las directrices y reglas ya establecidas, la normativa vigente y, en particular, los convenios colectivos sectoriales existentes. El atenerse a las normas preestablecidas no solo permite a las entidades adjudicadoras evitar la necesidad de definir nuevas normas para cada licitación, sino que también garantiza que las empresas proporcionen sus servicios de una manera uniforme y en igualdad de condiciones. La competencia podrá basarse así, en mayor medida, en la calidad y la creatividad.



2. Rechazar las ofertas anormalmente bajas, que suponen una disminución de la calidad de los servicios de restauración proporcionados y, a menudo, un deterioro de las condiciones laborales.



3. Definir un reparto claro de responsabilidades: Aunque el servicio como tal será suministrado casi exclusivamente por el prestador de servicios, la entidad adjudicadora también tiene responsabilidades en lo referente al local en el que el prestador de servicios realizará su actividad. Es obligación de la entidad adjudicadora/del cliente proporcionar una infraestructura adecuada para la provisión de servicios de calidad (por ejemplo, para que el prestador de servicios pueda satisfacer los criterios de sostenibilidad, las instalaciones deben disponer de infraestructura apropiada para la conservación de alimentos y la gestión de residuos).



4. Asegurar la colaboración de todas las partes interesadas desde el comienzo del proceso: Es importante para la entidad adjudicadora/ el cliente asegurarse de que los licitadores cuenten con información exhaustiva sobre el local y los usuarios del servicio, así como sobre el nivel de calidad exigido. Esta guía recomienda que la entidad adjudicadora organice, desde el primer momento del proceso de licitación, visitas sobre el terreno y sesiones de preguntas y respuestas para permitir a los licitadores elaborar ofertas lo más ajustadas posible a las necesidades concretas del cliente.



5. Fijar claramente los calendarios y plazos, y cumplir con ellos:

Si bien la mayoría de las convocatorias de licitación indican claramente el calendario y los plazos que los licitadores deben respetar, la entidad adjudicadora también debe comprometerse a respetar unos plazos para evaluar las ofertas y tomar una decisión. Si se tarda demasiado en evaluar las ofertas, puede ocurrir que éstas ya no reflejen la realidad económica (p.ej. inflación, indexación salarial).



6. Asegurar el cumplimiento del contrato: Una vez que se haya tomado una decisión y se haya asignado el contrato a un determinado prestador de servicios, la entidad adjudicadora debe comprobar con regularidad que se estén respetando plenamente los términos especificados en el contrato. Esto es muy importante para garantizar una competencia de mercado sana, eficaz y fundamentada en el cumplimiento de las normas de calidad pactadas. Los contratos también deben incluir una cláusula de revisión de precios anual que refleje la realidad de las circunstancias económicas y sociales en cada momento (p.ej. inflación, indexación salarial).



Por supuesto, la calidad también es subjetiva y depende en gran medida de las exigencias específicas de la entidad adjudicadora, siendo éste el motivo por el que la guía propone a las entidades adjudicadoras una gama de distintos criterios de calidad. En anexo, sugerimos una metodología básica para puntuar y ponderar los distintos criterios así como una guía básica para llevar a cabo, paso a paso, un procedimiento de licitación.



GLOSARIO

Oferta anormalmente baja: oferta en la que el precio o los costes propuestos parecen anormalmente bajos en relación con las obras, suministros o **servicios** de que se trate. Para evaluar este aspecto es imprescindible considerar los costes laborales y los costes globales del contrato. La Directiva sobre contratación pública prevé la exclusión de un licitador en el caso de que el precio anormalmente bajo se deba al incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales o de las leyes sociales o laborales aplicables.

Oferta más ventajosa (valor óptimo): este concepto va dirigido a establecer un sistema por el que se puntúan y ponderan varios elementos relativos a la calidad del servicio en función del precio, con objeto de determinar la oferta que mejor se ajusta a las necesidades y preferencias específicas del cliente y que, por consiguiente, representa la oferta económicamente más ventajosa, respetando al mismo tiempo los convenios colectivos sectoriales en vigor.

Licitación: procedimiento aplicado para generar ofertas por parte de empresas que compiten por contratos de obras, suministros o servicios en el marco de un procedimiento de contratación. El término también se refiere al **sistema** por el que la realización de una construcción o un servicio, por lo general de carácter público, es adjudicada a la persona o empresa que ofrece las mejores condiciones. En cuanto al término "**licitar**", éste se utiliza tanto en el sentido de "sacar algo a subasta o concurso públicos" como en el de "participar en una subasta pública ofreciendo la ejecución de un servicio" (Diccionario de la RAE).

Entidad adjudicadora, "poder adjudicador" o "entidad cliente": organización o autoridad contratante que desea adquirir servicios de restauración colectiva. En esta guía, "cliente" se refiere a empresas o autoridades contratantes, tanto dentro como fuera de la Unión Europea, que se disponen a adquirir servicios de restauración o suministro de comidas.

Contrato: conjunto de términos o disposiciones vinculantes acordados entre la entidad adjudicadora/el cliente y la empresa proveedora de servicios de alimentación. El contrato se refiere a las disposiciones de una licitación pública o a la relación entre la entidad adjudicadora y el prestador de servicios (la empresa de servicios de restauración colectiva).

APPCC (análisis de peligros y puntos críticos de control): conjunto de principios para analizar riesgos y determinar los puntos de un proceso en los que el control es crítico. El sistema APPCC permite garantizar la protección de los alimentos contra peligros biológicos, químicos y físicos en procesos de producción que pueden ocasionar que el producto acabado sea poco seguro. El sistema APPCC engloba todas las etapas del servicio de restauración colectiva, desde la recepción y almacenamiento de los productos hasta los procesos de producción y preparación de alimentos, incluidos el envasado y la distribución.

Prestador de servicios: en la presente guía, este término se refiere a la empresa de servicios de restauración colectiva o suministro de comidas.

Licitador elegido o adjudicatario: la empresa a la que se ha adjudicado el contrato.

Licitador: la empresa que solicita participar en el procedimiento de licitación organizado por la entidad cliente.

Oferta: la oferta presentada por un prestador de servicios participante en la licitación.

Procedimiento de licitación o contratación: concurso entre varios proveedores con objeto de ejecutar un contrato. El anuncio o convocatoria de licitación puede referirse a una contratación ya sea en el sector público o en el privado. Por su propia naturaleza, las convocatorias de licitación en el sector público suelen estar más reglamentados que en el privado, en especial por lo que respecta a los plazos legales para los anuncios (anuncio de licitación y anuncio de adjudicación).

Subrogación empresarial: ésta ocurre cuando una empresa o parte de una empresa es adquirida por otro empresario como resultado de una fusión o del traspaso de la gestión de la empresa, de conformidad con las correspondientes normas nacionales de transposición de la Directiva 2001/23/CE de la UE sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas al mantenimiento de los derechos de los trabajadores en caso de traspasos de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o de centros de actividad.

Usuario: “consumidor final”, o sea el consumidor (p.ej. estudiantes o alumnos/as, trabajadores/as, personas mayores o pacientes) que utiliza los servicios proporcionados por la empresa que presta el servicio de restauración colectiva. En el sector de restauración colectiva, el consumidor final es un “consumidor cautivo” – es decir, que tiene muy pocas o ninguna posibilidad de elegir lo que quiere comer y dónde comer. Normalmente es el cliente o entidad adjudicadora la que establece, en los pliegos del concurso, las necesidades nutricionales del consumidor final o la composición de los menús.



INTRODUCCIÓN

Esta guía tiene por objetivo ayudar a organismos públicos y empresas privadas a seleccionar proveedores de elevada calidad en la licitación de contratos de servicios de restauración colectiva y suministro de comidas. Ha sido elaborada por los interlocutores sociales en el sector de restauración colectiva: FoodServiceEurope (la federación que representa a la industria de restauración colectiva a nivel europeo) y EFFAT (Federación Europea de Sindicatos de la Alimentación, la Agricultura y el Turismo, que representa a los trabajadores y trabajadoras del sector de restauración colectiva), en estrecha cooperación con interlocutores sociales y representantes de la industria del conjunto de Estados miembros de la UE y con el apoyo de la Comisión Europea. La guía se propone ayudar a las entidades adjudicadoras para que consideren debidamente los criterios de calidad a la hora de adjudicar contratos y no limiten la selección a la oferta de menor precio.

Fijar unas directrices adecuadas es aún más importante en un sector en el que la calidad tiene un impacto innegable en la experiencia de los usuarios, y en el que los riesgos derivados de una mala calidad de los servicios son muy elevados. En la medida en que atiende a usuarios y usuarias vulnerables, tales como pacientes en hospitales, personas mayores que viven en residencias geriátricas y alumnos usuarios del comedor en un colegio, el sector tiene que garantizar niveles de higiene excepcionalmente elevados; y, en la medida en que maneja productos perecederos, tiene que garantizar la calidad y conservación de los mismos. A estos prerequisites se suma una serie de especificaciones de calidad inherentes al sector de la restauración colectiva (valor nutritivo y variedad de los alimentos, sostenibilidad, consideraciones éticas, etc.).

La presente guía obedece a un fuerte compromiso, por parte de todos los actores del sector, con el objetivo de dar relevancia a dichas especificaciones en las decisiones relativas a la adjudicación de contratos de servicios de restauración colectiva. En consonancia con dicho objetivo, esta guía va dirigida a ofrecer orientaciones sobre cómo debe definirse la calidad, qué debe tenerse en cuenta al fijar criterios de calidad, y cómo valorar la calidad prioritariamente, por encima del precio, al seleccionar a prestadores de servicios. El documento está estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I proporciona una panorámica del sector de la restauración colectiva y expone las razones para elaborar una guía de este tipo. Examina las particularidades de los grupos de usuarios/as y establece algunas distinciones necesarias entre sus distintos segmentos.

El capítulo II expone el marco normativo de la UE en el que se han fijado estas directrices. Aunque el sector de la restauración colectiva está acogido al régimen especial de la reglamentación europea en materia de contratación pública, la legislación de la UE ofrece orientaciones valiosas sobre cómo lograr un equilibrio adecuado entre precio y calidad. En el anexo III se proporciona una descripción más detallada de la legislación europea relativa a la contratación pública.

El capítulo III examina la definición de calidad y proporciona a las entidades adjudicadoras una amplia gama de criterios que es necesario tener en cuenta en el procedimiento de

selección. A fin de ilustrar mejor cómo puede medirse la calidad, este capítulo describe también buenas prácticas en distintos países europeos.

El capítulo IV trata de cómo pueden aplicarse las especificaciones de calidad, en la práctica concreta, en las distintas fases del procedimiento de licitación y selección. Se destaca la importancia de tener en cuenta las necesidades de los usuarios/as y se proporcionan orientaciones sobre cómo otorgar una mayor consideración a las ofertas de mejor calidad. También se pone de relieve la necesidad de establecer mecanismos de monitoreo y evaluación eficaces para asegurar la debida ejecución del contrato.

Sobre la base de los criterios indicados anteriormente, los anexos de esta guía proporcionan una "serie de herramientas" que permiten a las entidades adjudicadoras fijar criterios de calidad, realizar procedimientos de licitación y adjudicar contratos. Asimismo, los anexos detallan cómo puede aplicarse al sector la legislación europea relativa a la contratación pública (aun en los casos en los que no es obligatorio aplicarla).

LO QUE OFRECE ESTA GUÍA:

- Una panorámica del sector y sus particularidades
- Un práctico resumen de la legislación europea aplicable y de iniciativas en este campo
- Orientaciones sobre cómo definir la calidad, destinadas a las organizaciones que contratan servicios de restauración colectiva
- Ejemplos de buenas prácticas en distintos países europeos
- Una serie de herramientas que permiten a las entidades adjudicadoras de servicios de restauración colectiva seleccionar el "mejor valor" en los procedimientos de licitación.

Cómo utilizar esta guía

Comprender el sector de la restauración colectiva pp. 14-21 	Definir la calidad pp. 21-26 Anexo II pp. 44-48 	Elaborar criterios p. 28-29 Anexo II pp. 44-48 Anexo III pp. 63-67 
Procedimiento de licitación pp. 35-40 Anexo I pp. 41-56 	Ejemplos y herramientas Anexo II pp. 41-43 Anexo II pp. 44-57 Anexo III pp. 58-71 	Consejos y recomendaciones pp. 24-40 

Las entidades adjudicadoras o clientes que usen esta guía, deberán:

1. Determinar los criterios de calidad que es necesario/ importante valorar en el servicio que ha de proporcionarse, tomando como referencia los criterios definidos en el capítulo III y descritos más extensamente en el anexo II;
2. Fijar las correspondientes prescripciones técnicas para la licitación, en el respeto de los convenios colectivos sectoriales en vigor y tomando como referencia la legislación europea (capítulo II y anexo III) y las mejores prácticas nacionales (capítulo III);
3. Llevar a cabo un procedimiento de licitación claro y debidamente limitado en el tiempo, tomando como referencia los pasos descritos en el capítulo IV y ejemplificados más detalladamente en los anexos I, II y III.



CAPÍTULO I - COMPRENDER LA NECESIDAD DE UNA ALTA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA

I. 1. ¿ Por qué una guía para la contratación de servicios de restauración colectiva?

El sector de la restauración colectiva contribuye significativamente a la economía europea, pero también se enfrenta a retos importantes. Al haber un elevado número de empresas que funcionan en un ámbito comercial relativamente limitado, la competencia puede ser muy reñida. Pero los retos más importantes se derivan de las particularidades de este sector, caracterizado por una relación tripartita entre la empresa de restauración colectiva, la entidad cliente y los usuarios. Las empresas a menudo dependen de contratos de corta duración con los clientes, lo que exige flexibilidad y adaptabilidad. Por otro lado, dado que no suelen ser las usuarias finales del servicio, las entidades adjudicadoras muestran una tendencia a optar por ofertas más baratas, a expensas de la calidad de las comidas y, en general, del servicio proporcionado.

Competir exclusivamente en términos del precio puede desplazar del mercado a las empresas que ofrecen servicios más centrados en la calidad; o, lo que es peor, las empresas se pueden ver forzadas a participar en unas malas condiciones en lo referente a la calidad del servicio proporcionado y las condiciones laborales – lo que se traduce en graves pérdidas potenciales para los clientes, los trabajadores y trabajadoras, y la industria en su conjunto.

La presente guía va dirigida a luchar contra estas tendencias, otorgando para ello a la calidad un lugar central en la contratación de servicios de restauración colectiva y evitando los riesgos de una competencia ilícita o desleal. Mediante las orientaciones que ofrecemos con respecto a cómo las entidades adjudicadoras pueden valorar la calidad, nos proponemos fomentar la adjudicación de contratos en función de la mejor relación calidad-precio, aumentar la transparencia del proceso y crear mayores sinergias entre las entidades adjudicadoras y los licitadores.

El sector de los servicios de restauración colectiva tiene no solo que satisfacer las especiales necesidades de los usuarios, sino también hacer lo posible por sobrepasarlas. Las entidades adjudicadoras europeas esperan **calidad**; una **amplia variedad** de alimentos; **confort** y un entorno estéticamente agradable (acústica, decoración, mobiliario, etc.); **métodos de distribución atractivos y variados**; la debida atención al **valor nutritivo**; **higiene y seguridad** alimentarias impecables e **información** sobre las comidas servidas. Satisfacer todos estos criterios, sin descuidar por ello el factor precio, puede resultar difícil, especialmente en un sector que se enfrenta a una mayor competencia por parte de los servicios comerciales.

En un sector que depende, en gran medida, de su mano de obra, "calidad" también significa garantizar condiciones laborales y niveles de remuneración adecuados, en pleno respeto de los convenios colectivos sectoriales establecidos, así como una formación adecuada del personal, medidas eficaces en materia de salud y seguridad, relaciones constructivas

entre empleadores y empleados, y el debido reconocimiento del valor añadido cuando los prestadores de servicios van más allá de sus obligaciones jurídicas o contractuales.

Las entidades adjudicadoras que contratan servicios de alimentación no tienen la tarea fácil. Tienen que elegir la mejor solución, que tenga en cuenta sus necesidades y restricciones, incluidas las restricciones financieras, y simultáneamente cumplir las normas de práctica profesional y numerosas disposiciones reglamentarias aplicables a los servicios de restauración colectiva. Aunque la calidad es siempre un aspecto clave, las entidades adjudicadoras suelen basarse en el precio en cuanto criterio más objetivo y más difícilmente cuestionable. Dado que a menudo también se enfrentan a limitaciones financieras rigurosas, ello puede llevar a que se aplique casi exclusivamente el criterio del precio más bajo.

Esta guía **ayudará a las entidades adjudicadoras que contratan servicios de restauración colectiva** en sus esfuerzos por organizar un procedimiento de licitación que tenga como resultado la selección de la oferta que mejor se ajuste a las necesidades de todas las partes interesadas: entidades adjudicadoras, prestadores de servicios y usuarios/as.

La presente guía también tiene por objetivo concienciar a las entidades que contratan servicios de restauración colectiva acerca de la importancia de controlar sistemáticamente la calidad a lo largo del periodo de vigencia del contrato. De hecho, la ausencia de un control eficaz lleva a una distorsión de la competencia.

También cabe esperar que otorgar una importancia primordial a la calidad, junto al precio, en la decisión de adjudicación, impulse el desarrollo de las empresas de servicios de restauración más dispuestas a promover **el respeto de los valores sociales** dentro de la propia empresa, más allá de los convenios colectivos sectoriales en vigor, o cuyos servicios están más centrados en la **calidad**.

En síntesis, y desarrollando los contenidos de la primera guía sobre el tema, publicada en 2006, este documento va dirigido a fomentar una mayor transparencia en el proceso de selección y adjudicación, ayudar a cuantificar el factor calidad con objeto de reflejar mejor las necesidades de todas las partes interesadas, y promover la máxima calidad posible en el sector de restauración colectiva.

I. 2. El sector de restauración colectiva, en síntesis

La restauración colectiva (o "en régimen de concesión") es un sector con características únicas, que se diferencia significativamente de otros servicios de restauración – en este sector los servicios son externalizados por un tercero a una empresa especializada, sobre la base de un contrato.

El sector de la restauración colectiva en la UE engloba los servicios necesarios para preparar y proporcionar comidas a personas que trabajan y/o viven en comunidades: administraciones, guarderías, escuelas, hospitales, residencias de ancianos, prisiones, cuarteles, etc. Cuando estas actividades son encomendadas a un prestador de servicios, se denominan globalmente "restauración colectiva".

La restauración colectiva tiene las siguientes características:

- la existencia de un contrato escrito entre la entidad adjudicadora y el prestador de servicios.
- la obligación de respetar los acuerdos o convenios en vigor – por ejemplo, los convenios colectivos sectoriales establecidos en el país de que se trate o las disposiciones aplicables a la cesión de las responsabilidades de gestión con arreglo a la normativa europea sobre subrogación empresarial.
- un colectivo bien definido de usuarios que, por lo general, no tienen la posibilidad de elegir el servicio del que disfrutan ("consumidores cautivos")
- limitaciones particulares derivadas del hecho de que el servicio se proporciona en el local de la entidad adjudicadora, conforme a métodos organizativos propios de esa entidad
- un precio social que suele ser significativamente más bajo que el precio de una comida proporcionada por servicios de restauración comerciales.

I. 2. a En cifras

Según una encuesta realizada por Gira Food Service en 15 países de la UE, en 2013 las empresas de restauración colectiva produjeron unos **6.100 millones de comidas, con un volumen de negocios de 25.400 millones de euros.**

Los 15 países analizados representaban en ese momento:

- Un **88% del conjunto del mercado de servicios de restauración social de los 28 Estados miembros de la UE**, evaluado globalmente en **82.000 millones de euros** (incluidos los servicios suministrados a nivel interno por las entidades o empresas);
- Un **93% del volumen total de contratación de los 28 Estados miembros de la UE (€27.300 millones de euros).**

LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA EN EUROPA DE UN VISTAZO



Más de 600.000 personas empleadas en el sector en el conjunto de Europa



Más de 6.000 millones de comidas preparadas cada año



67 millones de consumidores/ as al día



Cifra de negocios de **más de 24.000 millones de euros** al año

Crecimiento continuado

A pesar del fuerte auge del sector de internet y de las telecomunicaciones a lo largo de la última década, los trayectos para ir y volver del trabajo siguen alargándose para numerosas personas, a la vez que aumenta el número de familias en que ambos progenitores trabajan fuera de casa.

La externalización de los servicios de restauración colectiva se ha extendido en todos los sectores en la medida en que las empresas y otras entidades, tanto públicas como privadas, se han dado cuenta de que la externalización les permite centrar más su atención, su tiempo y sus recursos en su actividad principal, además de proporcionar valor añadido tanto a la entidad cliente como al usuario final.

Al mismo tiempo, las empresas de restauración colectiva se han vuelto más profesionales en los servicios que prestan, al disponer, por ejemplo, de especialistas en nutrición capaces de elaborar menús "a la medida" para determinados colectivos de usuarios (p.ej. alumnos /as en centros de enseñanza).

I. 2. b. Partes interesadas

¿Quiénes son las entidades adjudicadoras?

Los clientes del sector de la restauración colectiva son entidades que subcontratan la preparación y el suministro de comidas a un prestador de servicios. Se trata de entidades que pueden ser tanto públicas como privadas, entre ellas empresas, administraciones, guarderías, colegios, hospitales, residencias para la tercera edad, prisiones, cuarteles, etc.

¿Quiénes son los prestadores de servicios?

Entre los prestadores de servicios figuran empresas de distintas dimensiones y características, desde empresas multinacionales o globales a empresas locales, y su función puede variar de la simple asistencia técnica a la gestión completa del servicio de restauración en las

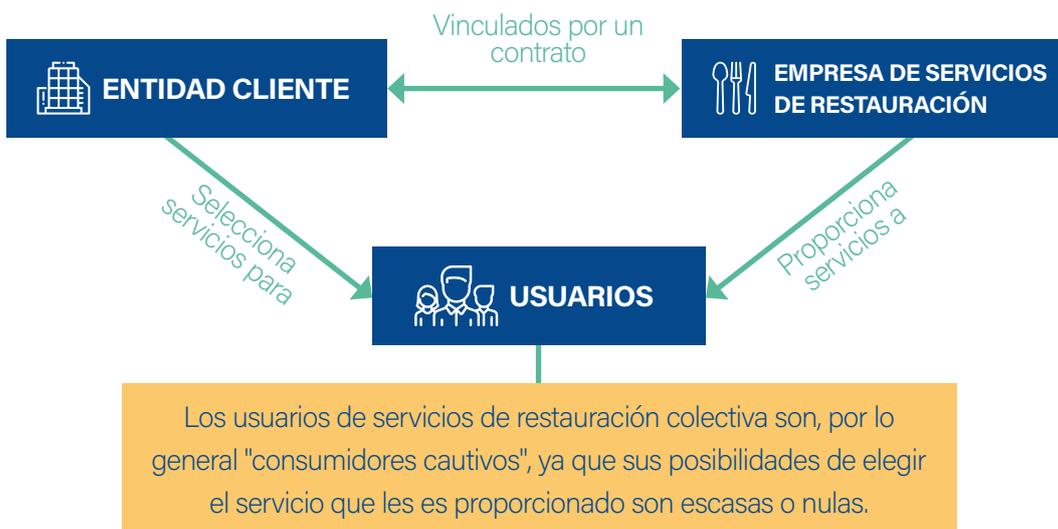
instalaciones del cliente, pasando por el suministro de comidas preparadas. El término "prestadores de servicios" incluye al personal que proporciona los servicios con arreglo al contrato que tiene con la empresa. Las empresas tienen que cumplir las obligaciones fijadas en la Directiva del Consejo sobre la protección de los derechos laborales en el caso de subrogación empresarial (conforme a su transposición a los marcos normativos nacionales).

¿Quiénes son los usuarios y usuarias?

El sector de la restauración colectiva se caracteriza por el hecho de que se tiene que ajustar a las necesidades de distintos grupos de usuarios, lo que define en gran medida el tipo de servicios exigidos en cada caso. Ello se debe a que los usuarios en este sector a menudo son vulnerables, con un conjunto muy específico de requisitos alimentarios:

- En los colegios, los usuarios y usuarias son alumnos/as: las exigencias dietéticas, entre ellas el valor nutritivo, la variedad y el equilibrio de los alimentos, son de importancia fundamental, al igual que lo son una presentación atractiva de la comida y la amabilidad del personal. En particular, las escuelas con frecuencia contratan a personal para cuidar del alumnado durante el servicio de comedor. En tal caso, el personal tiene que cumplir con la reglamentación general y las instrucciones recibidas de la dirección del colegio, así como con los requisitos establecidos por las autoridades educativas, sanitarias y otras autoridades competentes en la materia. El personal también es responsable de mantener el orden y de informar a sus superiores y al director o directora del centro sobre cualquier incidente significativo que se produzca. Por otro lado, a menudo ayuda a los/as alumnos con algunas tareas, como por ejemplo pelar la fruta. Por lo tanto, el personal tiene que disponer de conocimientos básicos en cuanto a primeros auxilios, normas técnico-sanitarias e higiene de los alimentos y bebidas, incluida su conservación. En los centros de enseñanza, muchas empresas proporcionan menús adaptados a alumnos/as con alergias o intolerancias alimentarias.
- En los hospitales, los/as usuarios/as son **pacientes**: las comidas se tienen que ajustar a sus necesidades individuales, y la higiene es sumamente importante para evitar todo riesgo de contaminación cruzada. Los artículos de plástico de un solo uso y la gestión de residuos, junto con la necesidad de servir la comida conforme a un horario específico, constituyen también elementos clave que distinguen los servicios de restauración colectiva en hospitales con respecto a otros segmentos.
- En hogares y centros asistenciales para **personas mayores**: los/as usuarios/as pueden tener exigencias dietéticas especiales o necesitar asistencia para el consumo de los alimentos.
- En empresas privadas o administraciones públicas, los usuarios/as son empleados/as: ello puede suponer una mayor demanda de variedad y posibilidad de elegir, a la vez que se atribuye cada vez más importancia a criterios de calidad en sentido amplio, tales como el suministro ético de los alimentos, su origen orgánico o de cultivos locales.

Entre otros colectivos de usuarios/as, cabe mencionar también a las fuerzas armadas y de seguridad del Estado, las fuerzas de seguridad locales alojadas en cuarteles; la población carcelaria; los/as estudiantes en centros universitarios, etc.



HACIA UNA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD PARA LA POBLACIÓN ESCOLAR - FOODSERVICEEUROPE

FoodServiceEurope ha desarrollado una Guía Alimentaria Escolar ("Model School Food Standard") con objeto de mejorar la calidad de la comida en los colegios y fomentar la aptitud de los alumnos y alumnas europeos para aprender y mantener hábitos de alimentación sanos.

La Guía Alimentaria Escolar va dirigida a orientar a los centros de enseñanza sobre los alimentos y bebidas que proporcionan al alumnado a mediodía y en otras ocasiones. Incluye recomendaciones alimentarias y nutricionales para los principales grupos de edades presentes en el entorno escolar, en Europa.

En consonancia con el principio fundamental de una dieta sana, la variedad se sitúa en el centro de dicha guía, por lo que se recomienda que los colegios proporcionen una amplia variedad de alimentos a lo largo de la semana, ofreciendo diversidad en todas las categorías de productos consumidos: fruta, verduras, cereales, legumbres, carne, pescado y productos lácteos.

Además de orientaciones sobre el tipo de comida ofrecida, es decir, recomendaciones relativas a la variedad de los alimentos proporcionados y su correspondiente frecuencia de consumo, la guía contiene recomendaciones dirigidas a garantizar que los alimentos tengan una elevada calidad nutricional y que la composición de las comidas escolares contribuya a un buen equilibrio dietético.

La guía también aconseja que los centros de enseñanza realicen adaptaciones razonables para los alumnos y alumnas con necesidades especiales (médicas, dietéticas o culturales) e incluye directrices para estructurar un entorno escolar propicio a una alimentación saludable.

El propósito de estas recomendaciones no es reemplazar las normas nacionales existentes, sino ofrecer una guía de referencia para la industria en Europa y, en la medida que ello sea útil, complementar las orientaciones existentes. [Ver la guía en línea.](#)

I. 3. Por qué la calidad es importante

Hay determinadas características propias del sector de la restauración colectiva, que requieren que las entidades adjudicadoras tengan que prestar una especial atención a la calidad en los procedimientos de adjudicación:

- En los servicios de restauración se usan **productos frescos y perecederos**, y por consiguiente existe un grave riesgo para la salud si no se garantiza la calidad. Es necesario **asegurar plenamente la higiene y seguridad alimentaria** para evitar todo riesgo de intoxicación alimentaria o problemas de salud a largo plazo.
- La restauración colectiva **a menudo atiende a grupos sociales vulnerables**, y la calidad del servicio y de la comida proporcionados puede ser fundamental para el bienestar de los/as usuarios/as, p.ej. en colegios, centros de atención a personas de la tercera edad y hospitales. El sector de la restauración colectiva se ha adaptado a estas particularidades, dotándose de personal especializado (incluidos nutricionistas responsables de diseñar menús) que realiza los adecuados análisis de riesgos y acciones de seguimiento, conforme a las exigencias de las entidades adjudicadoras.
- Los usuarios y usuarias están sujetos a las decisiones adoptadas por las entidades adjudicadoras y pueden **controlar poco o nada la calidad de los alimentos que consumen**. Por ello, es de importancia primordial mantener la buena reputación del sector, proyectando para ello entre los usuarios la imagen de un sector consciente de la calidad.
- Al funcionar en **un sector muy intensivo en mano de obra**, las empresas de restauración colectiva dependen de su mano de obra para proporcionar servicios de calidad. Es fundamental, por lo tanto, garantizar que el personal reciba un trato justo y reconocer todos sus derechos, así como realizar las necesarias inversiones en recursos humanos, incluida la formación.

Las decisiones basadas exclusivamente en el precio tienden a **provocar un deterioro de la calidad** de:

- **la comida** (p.ej. como resultado de una reducción de los costes en el suministro de alimentos, o una reducción de los niveles de higiene y seguridad alimentaria);
- **el servicio** (p.ej. como resultado de una reducción de la plantilla, la utilización de personal menos cualificado, etc.)
- **las condiciones laborales** (p.ej. como resultado de la proliferación del empleo irregular o "gris" y del trabajo no declarado (horas extras); o la reducción de los costes laborales por medio de la aplicación abusiva de otros convenios colectivos, lo que permite al prestador de servicios presentar una oferta más barata).

Elegir el precio más bajo también puede tener un impacto muy negativo en la competencia, imposibilitando que las ofertas de mayor calidad (y mayor precio) accedan al mercado. Es fundamental mantener una competencia sana en el proceso de contratación con objeto de dar cabida a la calidad y la creatividad, y evitar una competencia desleal impulsada por precios excesivamente bajos y sin correspondencia con la realidad. Por otro lado, si una entidad

cliente fija un límite de precio poco realista, que no refleja el pliego de condiciones de la licitación, surge el riesgo de que no se presente ninguna oferta. Las entidades adjudicadoras **deben imperativamente** evaluar los límites de precio para asegurarse de que éstos sean coherentes con las prescripciones técnicas de los pliegos.

Por lo general, la adjudicación de contratos de restauración colectiva exclusivamente en función del precio es perjudicial para el sector y para la economía europea en su conjunto. Esta práctica puede incentivar a las empresas para que rebajen los costes todo lo posible, a veces en detrimento de la calidad de las comidas y los servicios proporcionados. Puede ser perjudicial para la promoción de dietas saludables y sostenibles, consideración ésta muy importante a la hora de planificar la comida ofrecida, especialmente en el caso de colectivos de usuarios en situación de vulnerabilidad.



CAPÍTULO II - CONTEXTO LEGISLATIVO DE LA UE

II. 1. La Directiva de la UE sobre contratación pública

La Unión Europea ha desarrollado un extenso marco legislativo para la contratación pública. El principal instrumento jurídico es la Directiva 2014/24 sobre contratación pública¹.

La Directiva sobre contratación pública establece una serie de reglas para la contratación pública en la Unión Europea, incluyendo distintos tipos de procedimiento, criterios de exclusión y criterios de selección y adjudicación, que las entidades adjudicadoras ("poderes adjudicadores") deben cumplir. Sin embargo, el marco normativo europeo no rige la contratación por parte de entidades adjudicadoras privadas: éstas son libres de elegir los criterios que juzguen más oportunos para dicho fin. Con todo, los interlocutores sociales aconsejan a las entidades adjudicadoras privadas inspirarse en la legislación europea y tenerla presente para los procedimientos de licitación.

Como principio general, la legislación de la UE impone a las empresas o entidades participantes en una licitación la obligación de cumplir con todas las normas aplicables en materia de protección medioambiental y derecho social y laboral establecidas en la propia legislación europea, la legislación nacional y los convenios colectivos sectoriales, así como con determinadas disposiciones medioambientales, sociales y laborales recogidas en convenios internacionales².

El sector de restauración colectiva está eximido del pleno cumplimiento de la Directiva, quedando sujeto al régimen especial, más limitado, establecido para servicios sociales y otros servicios específicos con arreglo a los artículos 74 y siguientes de la Directiva cuando el valor de los contratos sea igual o superior a un determinado umbral (750.000 euros). Por lo tanto, los Estados miembros no están vinculados por la mayoría de las reglas recogidas en la Directiva. No obstante, se les requiere que establezcan, para la adjudicación de los servicios en cuestión, normas nacionales dirigidas a garantizar que los poderes adjudicadores respeten los principios de transparencia y de trato igual de los agentes económicos. Las normas de procedimiento que han de ser adoptadas a nivel nacional también deben permitir a los poderes adjudicadores tener en cuenta las especificidades de los servicios en cuestión.

Independientemente de su ámbito de aplicación, la legislación europea ofrece indicaciones valiosas sobre cómo lograr un buen equilibrio entre precio y calidad. En el anexo III se proporcionan, a modo de orientaciones generales para las entidades contratantes, más detalles sobre la legislación, así como sobre las reglas comunitarias relativas a los criterios de exclusión, selección y adjudicación en las convocatorias de licitación (dichas reglas no son de obligado cumplimiento, pero proporcionan un marco normativo útil).

¹ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, Diario Oficial de la UE 94 de 28.3.2014, p. 65

² Enumeradas exhaustivamente en el Anexo X de la Directiva 2014/24/UE.



II. 2. Estrategia de contratación pública de la UE

La nueva Directiva sobre contratación pública proporciona un marco jurídico para contratar de una manera más flexible. Ha marcado el comienzo de una transición, de "un enfoque puramente administrativo" a "un enfoque basado en las necesidades". La Directiva sobre contratación pública de 2014 no se ha aplicado de manera uniforme en todos los Estados miembros de la UE y, en la práctica, los responsables de contratación no han aprovechado plenamente las nuevas posibilidades de utilizar la contratación pública como instrumento estratégico para impulsar la innovación y objetivos de política social sostenibles. Para abordar estas deficiencias en la transposición nacional de la Directiva, en octubre de 2017 la Comisión Europea publicó una Comunicación titulada "Conseguir que la contratación pública funcione en Europa y para Europa"³.

La Comunicación propone una serie de iniciativas encaminadas a mejorar, en la práctica, la contratación pública en el conjunto de la UE, entre ellas la actualización de la Guía "Comprar Social" (véase más abajo) y orientaciones sobre la contratación para fomentar la innovación. La Comisión fomenta también el intercambio de buenas prácticas en materia de contratación estratégica en distintos sectores, y se propone estimular el desarrollo de guías sectoriales para la selección de la oferta más ventajosa en los procedimientos de licitación. Otro apartado de la estrategia trata de la profesionalización de las prácticas de contratación pública, proporcionando a tal fin documentos de orientación sobre lo que debe tenerse en cuenta a la hora de realizar un procedimiento de licitación.

Por otro lado, se alienta a los Estados miembros para que se comprometan a llevar a cabo voluntariamente acciones concretas sobre el terreno que complementen los esfuerzos de la Comisión.

Asimismo, se anima a las entidades adjudicadoras para que consulten la Guía "Comprar Social" de la UE, que proporciona recomendaciones útiles sobre cómo introducir requerimientos sociales en las contrataciones públicas. La guía es actualmente objeto de revisión.

³ Comunicación de la Comisión COM(2017) 572 – Conseguir que la contratación pública funcione en Europa y para Europa, [disponible en](#)



CAPÍTULO III - CÓMO DEFINIR LA CALIDAD

Este capítulo ofrece orientaciones a las entidades adjudicadoras sobre los criterios de calidad que pueden tenerse en cuenta al elaborar el pliego de condiciones de un procedimiento de licitación, al comparar entre sí las ofertas y al seleccionar a un prestador de servicios. La razón de este énfasis en la calidad, tal y como indicamos en la introducción, es la necesidad de que el sector apunte a valorar la calidad que pueden aportar las ofertas y no tome decisiones basadas exclusivamente en el criterio del precio. La lista de criterios proporcionada a continuación debe ser objeto de una atenta evaluación por parte de las entidades adjudicadoras con objeto de comprender qué requisitos de calidad tienen mayor importancia para los usuarios, y en qué ámbitos puede entenderse que una mayor calidad aportará el mayor valor añadido. El enfoque más apropiado seguramente variará de un caso a otro.

No se trata de una lista restrictiva, sino más bien de una amplia panorámica que puede guiar la reflexión al abordar un procedimiento de licitación. La lista refleja la gama de requisitos de calidad que se consideran valiosos para todos los segmentos del sector y que, por consiguiente, pueden ayudar a determinar el precio aproximado que las entidades adjudicadoras están dispuestas a pagar por la externalización de sus servicios.

Todo criterio cualitativo considerado en un procedimiento de licitación debe referirse al objeto del contrato y no a la empresa licitadora, y debe relacionarse en términos concretos con los resultados esperados en la prestación de servicios.

Este capítulo solo trata de explicar lo que se puede entender por calidad y no prescribe ninguna metodología para ponderar distintos criterios cualitativos (sin embargo, en el anexo I se ofrece una metodología para evaluar y clasificar criterios). En el siguiente apartado, la guía también ofrece orientaciones sobre cómo integrar estos criterios en cada etapa del proceso de licitación.

Es importante destacar que ya se han establecido guías especializadas sobre varios de los criterios descritos a continuación. Se aconseja a los Estados miembros consultar las guías existentes a la hora de fijar criterios cualitativos ⁴.



RECOMENDACIÓN

Antes de redactar los documentos del procedimiento de licitación, las entidades adjudicadoras deben familiarizarse con las guías o normas sobre calidad establecidas en sus respectivos Estados miembros. Es importante respetar plenamente las directrices fijadas en ellas.

⁴ Entre otras, cabe señalar, p.ej. la Guía "Comprar Social" de la UE, mencionada en el anterior capítulo, o el Informe técnico de la UE sobre la contratación pública de alimentos para la salud en el ámbito escolar (Comisión Europea y Presidencia maltesa de la UE, 2017).

III.1. Criterios cualitativos que se deben tomar en consideración

A continuación, se describen diversos ejemplos de dichos criterios. Sin embargo, es importante que las entidades adjudicadoras tengan presente que los criterios relativos al cumplimiento de los requisitos legales son de obligado cumplimiento, es decir, que los licitadores deben quedar excluidos del procedimiento cuando sus ofertas no cumplan con dichos criterios. Entre los criterios obligatorios se incluye, por ejemplo, el respeto de todas las disposiciones de la legislación laboral, o contar con una cobertura adecuada de seguros de responsabilidad civil. En el anexo II se proporcionan más detalles sobre estos criterios.

De igual manera, el anexo III proporciona una lista de los criterios de exclusión, selección y adjudicación obligatorios, tal y como se definen en la legislación de la UE sobre la contratación pública. Si bien estos criterios no son necesariamente de carácter obligatorio en todos los casos, recomendamos a todas las entidades adjudicadoras que los tengan en cuenta.

III. 1. a. Contratación y condiciones laborales del personal

Unas condiciones laborales bien reguladas y mecanismos eficaces para la información y consulta entre empresarios y empleados, reducen la incidencia de posibles conflictos y, lo que es más importante, reducen los riesgos para la salud y seguridad del personal. Por otro lado, unas estructuras de remuneración justas y transparentes tienen un impacto positivo, a la hora de retener al personal con más experiencia, en su motivación y nivel de satisfacción en el trabajo y, por consiguiente, en la calidad de su rendimiento. Para elegir proveedores de buena calidad, las entidades adjudicadoras deben pedir a los licitadores que evidencien el cumplimiento de las condiciones laborales jurídicamente vinculantes e indiquen si disponen también de otros sistemas adicionales para promover la satisfacción de su personal.

Las empresas que participan en un procedimiento de licitación necesitan demostrar que respetan plenamente los convenios colectivos sectoriales en vigor en su ámbito de actividad, así como la normativa laboral local (en concreto, toda posibilidad de empleo irregular debería quedar excluida desde el principio). También se deben tener en cuenta las cualificaciones del personal, el trato que le es otorgado y la política empresarial en materia de igualdad de oportunidades. Dado que la restauración colectiva es una actividad intensiva en mano de obra, la calidad del equipo de dirección y las aptitudes del personal asignado a la ejecución del contrato pueden "marcar la diferencia" para el desarrollo eficaz de la actividad diaria.

- La entidad adjudicadora debe asegurarse de que **la gestión de los recursos humanos prevista por los licitadores corresponda a los servicios solicitados** y sea coherente con las propuestas formuladas en sus ofertas. Por ejemplo, un licitador que declare en su oferta que optará por el suministro de productos frescos no puede afirmar al mismo tiempo que es posible trabajar con un equipo de cocineros y ayudantes muy pequeño o escasamente capacitado.
- **El cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales**, tales como estar al corriente de pagos a la seguridad social y de las obligaciones tributarias, así como una cobertura de seguros adecuada para el personal, debe ser verificado y constituir motivo de exclusión si no se puede probar.

- Es necesario **garantizar el respeto de los derechos laborales** de conformidad con las normas nacionales y europeas relativas a la representación, información y consulta de los trabajadores, especialmente en el caso de subrogación empresarial (con arreglo a las **normas nacionales de transposición** de la Directiva del Consejo 2001/23/CE, de 12 de marzo de 2001, sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros relativas al mantenimiento de los derechos de los trabajadores en caso de traspasos de empresas, de centros de actividad o de partes de empresas o de centros de actividad).
- Las entidades adjudicadoras deben asegurarse de que **el personal recibe con regularidad formación adecuada en manipulación de los alimentos**, con objeto de garantizar unos elevados niveles de higiene y seguridad alimentaria. Ello es especialmente importante en el sector de la restauración colectiva, en el que surgen riesgos graves si los alimentos no son manipulados adecuadamente, por ejemplo intoxicación alimentaria, contaminación cruzada de los alimentos, etc. También pueden tenerse en cuenta los horarios y el contenido de la formación a cargo de formadores internos o externos a la empresa.
- Otro aspecto que puede considerarse son las **cualificaciones de la plantilla en su conjunto**, por ejemplo tamaño de la plantilla, niveles de experiencia y formación profesional, plan de formación en el transcurso del contrato de servicios, o criterios más amplios, tales como las prácticas en materia de evaluación y motivación del personal. En el marco de un convenio firmado en 1999, EFFAT y FoodServiceEurope se han comprometido a promover la formación especializada en el sector de la restauración colectiva.

Entre **otros elementos que pueden considerarse** cabe destacar también: la contratación de personas socialmente desfavorecidas o con discapacidades, cuando ello sea compatible con la naturaleza de los servicios prestados; el fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la no discriminación racial; y las oportunidades ofrecidas por la empresa a trabajadores/as que tienen difícil acceso a la vida laboral – por ejemplo, mayores de 50 años o desempleados de larga duración.

ASEGURAR UNA FORMACIÓN ADECUADA DEL PERSONAL - BÉLGICA

Bélgica cuenta actualmente con un centro de formación por región. Subvencionados con un porcentaje (aproximadamente el 0,6%) de la nómina pagada por los empleadores, estos centros permiten a los trabajadores y trabajadoras del sector de la restauración colectiva recibir formación especializada para desarrollar sus competencias.

Sin embargo, los interlocutores sociales en Bélgica destacan la importancia de que los empleadores respeten el derecho de los/as empleados/as a participar en dichos programas de formación y los animen a hacerlo, destinando tiempo a tal fin.



RECOMENDACIÓN

Las entidades adjudicadoras deben considerar qué tipo de formación especializada necesitará el personal de su organización para proporcionar servicios óptimos, peej. colaboración con nutricionistas en las colegios, formación específica sobre la manipulación de los alimentos en los hospitales, etc.

III. 1. b. Higiene y seguridad alimentaria

El tener unas directrices claras en materia de higiene y seguridad alimentaria es de gran importancia para el sector de la restauración colectiva, ya que los riesgos derivados del consumo de productos poco seguros pueden ser muy graves. Entre los criterios de higiene y seguridad alimentaria deben considerarse los siguientes:

- **control de proveedores**, incluida la trazabilidad e identificación del origen de **los alimentos**;
- **los procesos y métodos empleados para monitorear y evaluar la calidad** (calidad de los alimentos, calidad del servicio, la recepción de suministros, la información, etc.);
- **el cumplimiento de la legislación europea y nacional vigente**: el Reglamento (CE) nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios, así como las normas nacionales de higiene y seguridad alimentaria. Se les debe pedir a los licitadores que demuestren su capacidad para cumplir las disposiciones legales en este ámbito y su perfecto conocimiento de los procedimientos relativos al sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).

Por otro lado, al considerar el conjunto de criterios de seguridad aplicables, la entidad adjudicadora debe definir los requisitos de seguridad que han de cumplirse en los locales e instalaciones en los que se proporcionarán los servicios:

- **prevención de riesgos** (adopción de un plan de prevención de riesgos, formación de un equipo responsable de la seguridad, cumplimiento del plan por parte de dicho equipo, etc.);
- **protección tanto del personal como de los usuarios**, tanto individual como colectiva;
- procedimientos de **intervención de urgencia**.

III. 1. c. Criterios nutricionales y de calidad de los alimentos

La calidad nutricional de los alimentos es una prioridad creciente para el sector, en la medida en que los usuarios y usuarias están cada vez más interesados/as en adoptar un estilo de vida sano. Esto es especialmente importante en los colegios, donde, conforme al deseo de muchos progenitores, el alumnado aprende a adoptar hábitos alimentarios saludables lo antes posible para contrarrestar el riesgo de obesidad. También es cada vez más importante para el sector privado, en el que los empleados/as exigen opciones más sanas en los comedores y, por lo general, están dispuesto/as a pagar más por una comida que consideran más sana.

Entre los criterios nutricionales que pueden tenerse en cuenta en los procedimientos de licitación, cabe destacar:

- la **naturaleza del servicio de restauración que ha de proporcionarse** (variedad/

diversidad del suministro diario, frecuencia de consumo de cada tipo de alimento, etc.). N.B.: en los casos en los que los consumidores tienen exigencias dietéticas específicas (por ejemplo: en colegios, hospitales o residencias para personas de edad avanzada), la variedad no será un factor por considerar. Las entidades adjudicadoras que contratan servicios alimentarios también deben tener presente que el servicio será proporcionado a "consumidores cautivos";

- los **requisitos nutricionales aplicables** – por ejemplo, el cumplimiento de normas nutricionales existentes a nivel nacional o internacional (el incumplimiento puede constituir motivo de exclusión);
- la **conservación y el transporte de las comidas**, teniendo en cuenta la legislación nacional aplicable en este ámbito;
- los **métodos de producción de los alimentos y**, en especial, cómo se producen las frutas y verduras, qué tipo de conservantes se han utilizado, etc.

OBJETIVOS NACIONALES PARA LOS ALIMENTOS ORGÁNICOS - FINLANDIA

El gobierno finlandés ha fijado una serie de objetivos nacionales para el desarrollo de los productos orgánicos para el año 2020: que la quinta parte de la tierra cultivable de Finlandia esté dedicada a la producción orgánica; que el volumen de producción orgánica corresponda al nivel de consumo nacional; que la venta de alimentos orgánicos se haya triplicado en el comercio minorista y en el sector de la cocina profesional; y que la quinta parte de la comida en los colegios y los centros de atención infantil sea orgánica.

Más información aquí.

III. 1. d. Consideraciones sobre la sostenibilidad

Paralelamente a la nutrición, el justificar un compromiso con la conservación del medio ambiente es una cualidad cada vez más valorada, por lo que puede considerarse como un criterio adicional a la hora de evaluar una oferta. Sin embargo, exigir a los prestadores de servicios que cumplan ciertas normas de sostenibilidad – por ejemplo, la adquisición de productos orgánicos en determinadas cantidades – puede ser poco realista en términos de precio, así como en términos de disponibilidad en el mercado (especialmente cuando a dicha exigencia se añade la de obtener los productos de proximidad). Por ello, antes de fijar unos requisitos, es conveniente realizar un análisis del ciclo de vida, por parte de las entidades adjudicadoras, con objeto de cerciorarse de que los criterios de sostenibilidad impuestos a los licitadores sean realistas. Entre los elementos cualitativos que pueden aportar valor a una oferta, cabe señalar:

- **la protección medioambiental**, por ejemplo demostrar que se hacen esfuerzos por

mejorar los procesos reduciendo su huella de carbono (más allá de las exigencias legales) o utilizando materiales reciclados;

- **consideraciones éticas** relativas, por ejemplo, a los proveedores de alimentos de la empresa, (carne, pescado y aves provenientes de explotaciones al aire libre o "camperas"; productos de empresas que han optado por el comercio justo, etc.);
- la adopción, por parte de la empresa, de **directrices sobre la gestión de los residuos**, por ejemplo para un menor uso del plástico, reciclaje, prevención de residuos de alimentos, medidas para que no se desperdicie la comida sobrante, etc.

Para mayores informaciones, las entidades adjudicadoras pueden consultar las directrices sobre "contratación pública verde" y "adquisiciones verdes" de la Comisión Europea, que exigen la inclusión, en los procedimientos de contratación pública, de criterios medioambientales claros y verificables para distintos productos y servicios⁵.

Asimismo, es importante tener en cuenta que, para aumentar la sostenibilidad de los alimentos y servicios proporcionados, es necesario implicar a todos los agentes participantes en el proceso de licitación a fin de poder aprovechar plenamente los beneficios medioambientales. La sostenibilidad es una responsabilidad compartida entre las entidades adjudicadoras y los prestadores de servicios y que se debe asumir a lo largo de toda la cadena de valor. Las entidades adjudicadoras tienen un papel especialmente importante que desempeñar ya que, por lo general, los locales e instalaciones donde se suministrarán los servicios están a su cargo. Los prestadores de servicios, las entidades adjudicadoras y los/as usuarios/as deben trabajar juntos. Hay ejemplos de dicha colaboración, que es necesario impulsar.



RECOMENDACIÓN

Las entidades adjudicadoras tienen un papel clave para potenciar las ventajas de una contratación más sostenible,

- proporcionando equipamientos de cocina de alto rendimiento energético – ello permite una reducción significativa del consumo de energía;
- exigiendo una selección de alimentos más limitada durante las horas de menor afluencia (al principio y al final del periodo de servicio) – se ha comprobado que esta medida reduce significativamente la cantidad de comida desperdiciada;
- fomentando y permitiendo la formación del personal en lo referente al tamaño de las porciones, de manera que éstas se ajusten mejor a las necesidades de los/as usuarios/as, evitando así el desperdicio de comida.

⁵ Comisión Europea, "Green Public Procurement Guidelines" (Directrices para la contratación pública verde).



CAPÍTULO IV - INTEGRAR LOS REQUISITOS DE CALIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN

Del capítulo anterior se desprende que la calidad es un valor relativamente subjetivo, que varía en función del grupo de usuarios/as y de los objetivos del cliente. Cada uno de los criterios debe evaluarse individualmente, caso por caso, ya que su importancia relativa puede cambiar significativamente de un contrato a otro. Se han desarrollado varias iniciativas nacionales y sectoriales para armonizar más estrechamente la manera en que el sector integra los requisitos de calidad en la contratación, logrando así un terreno de juego más nivelado. En este capítulo la guía examina el papel que puede desempeñar cada criterio en cada una de las etapas del proceso de selección. Para ejemplos de la puesta en práctica de criterios de calidad, véase el anexo II.

IV. 1. Antes de la convocatoria de licitación

Antes de convocar la licitación, las entidades adjudicadoras pueden realizar consultas de mercado para preparar el procedimiento e informar a los agentes económicos de sus planes y necesidades.

IV. 1. a. Visitas preliminares sobre el terreno

Para que se reciban ofertas de elevada calidad que respondan a las necesidades del cliente y se ajusten estrechamente a los servicios específicos exigidos, es necesario que los licitadores adquieran un buen conocimiento de las instalaciones y del contexto en que habrán de funcionar.

Ello puede lograrse organizando visitas preliminares in situ, que brindarán a los licitadores una oportunidad para:

- **Evaluar las inversiones que serán necesarias** para proporcionar los servicios exigidos. Dado que los prestadores de servicios trabajarán en los locales e instalaciones del cliente, que no están bajo su control, es fundamental que sepan en qué condiciones están dichos locales e instalaciones, si será o no necesario realizar inversiones en equipamiento y qué tipo de compromisos contractuales pueden ser asumidos teniendo en cuenta la situación real sobre el terreno.
- **Hacerse una idea más clara del estilo, el ambiente y la imagen** que el cliente desea presentar a los usuarios finales: esto es importante para conseguir que las ofertas tengan el tono apropiado y pongan de relieve los criterios de calidad más adecuados a las necesidades del cliente. Asimismo, crea una mayor igualdad de condiciones entre los licitadores y promueve la creatividad y la innovación.
- **Conocer los niveles de calidad ya aplicados**, para garantizar que las ofertas dediquen suficientes recursos a mantener o mejorar dichos niveles.

Las entidades adjudicadoras tienen también mucho interés en asegurar la transparencia y **facilitar a los licitadores información precisa sobre el equipo ya existente encargado del servicio de comedor** y el número medio de usuarios en el momento del procedimiento de licitación. Esta información contribuirá a la continuidad del empleo y la protección de los derechos del personal, de conformidad con los procedimientos y reglas previstas en el convenio colectivo nacional aplicable, además de contribuir al éxito de la futura colaboración entre la entidad adjudicadora y la empresa de servicios de restauración colectiva.



RECOMENDACIÓN

Las entidades adjudicadoras deben organizar visitas preliminares in situ y sesiones de preguntas y respuestas para permitir a los prestadores de servicios elaborar una oferta ajustada a las necesidades y que incorpore las consideraciones cualitativas más adecuadas para el grupo de usuarios/as.

IV. 1. b. Elaboración de las prescripciones técnicas y criterios de selección.

Definición de roles y responsabilidades

La entidad adjudicadora tiene responsabilidades que asumir con respecto a las instalaciones en las que el prestador de servicios va a realizar su actividad: la entidad adjudicadora debe proporcionar una infraestructura adecuada (por ejemplo, para que los prestadores de servicios puedan cumplir los criterios de sostenibilidad, las instalaciones deben disponer de una infraestructura adecuada para la conservación de los alimentos y la gestión de residuos). Por consiguiente, se recomienda definir claramente las respectivas responsabilidades de la entidad adjudicadora y del prestador de servicios, antes de que aquélla establezca un conjunto de criterios de calidad. Este enfoque garantiza que las ofertas correspondan a las expectativas de la entidad y puedan compararse las unas con las otras. En el Anexo I se proporciona un ejemplo de una lista de división de responsabilidades entre la entidad adjudicadora y el prestador de servicios.



RECOMENDACIÓN

Las entidades adjudicadoras deben elaborar una lista de división de funciones y responsabilidades entre la propia organización cliente (en cuanto propietaria de las instalaciones y de algunos equipamientos) y el prestador de servicios (en cuanto usuario de las instalaciones y equipamiento).

La lista de criterios proporcionada en el capítulo III no es exhaustiva, pero proporciona una visión general de los factores que las entidades adjudicadoras pueden considerar importantes al seleccionar a los licitadores. En el Anexo II se proporciona un ejemplo de cómo utilizar

dichos criterios, mientras que el anexo III describe las prescripciones técnicas que establece la legislación europea para la contratación pública.

Como mencionamos anteriormente, integrar la calidad en los procedimientos de licitación es una tarea delicada, ya que la calidad es muy subjetiva, lo que implica que no puede haber orientaciones universales o una solución única para determinar lo que las entidades adjudicadoras deben buscar. Para comprender mejor qué criterios cualitativos son los más importantes para cada uno de los casos:

- La entidad cliente debe **elaborar, en primer lugar, una lista exhaustiva de criterios de calidad que tengan valor para los usuarios y usuarias finales.** Puesto que el sector de la restauración colectiva se caracteriza por el hecho de que la entidad que selecciona la oferta de servicios no es la usuaria de éstos últimos, es muy importante empezar siempre por la perspectiva de los/as usuarios/as con objeto de garantizar que el servicio se ajuste a las exigencias reales. Por ejemplo, una buena comprensión de las necesidades nutricionales y de salud de los/as usuarios/as finales (alergias, intolerancias, grupos de edad, otras particularidades) ayudará a lograr que el servicio se ajuste a las necesidades de los usuarios.
- Un segundo paso consistiría en **ponderar la importancia relativa de cada uno de los criterios seleccionados.** Esta tarea debería incluir dos dimensiones:
 - En qué medida cada uno de los criterios es **valorado por los usuarios** – ¿Hay aspectos de calidad irrenunciables?
 - En **cuánto valora cada criterio la entidad cliente** – ¿Es lógico que un determinado objetivo de calidad pueda requerir un cambio significativo en la manera de funcionar de la organización?

La importancia de aplicar criterios simples

Fijar demasiados criterios de selección en las licitaciones puede ser contraproducente. Si bien es importante asegurarse que los requisitos sean claros, un exceso de detalles específicos genera el riesgo de asfixiar la competencia e impedir que las empresas ofrezcan servicios más innovadores y creativos. Los criterios deberían ser los más sencillos posibles y promover el que haya ofertas que puedan elevar los niveles de calidad del cliente sin afectar significativamente al precio.

Las visitas preliminares a las instalaciones de la entidad cliente permitirán a los licitadores comprender mejor cuáles son los criterios que la entidad cliente y sus usuarios valoran más y en qué puntos clave debe centrarse la oferta de servicios que se presente. Otro factor importante para lograr que las ofertas reflejen con mayor exactitud los valores del cliente consiste en **mantener el diálogo abierto a lo largo del procedimiento de licitación**, con objeto de garantizar que todos los licitadores tengan igualdad de oportunidades y sean plenamente conscientes de lo que realmente importa al cliente y los usuarios.

Por lo tanto, es importante establecer una distinción clara entre prescripciones técnicas, por un lado, y criterios de adjudicación por otro: se aconseja a las entidades adjudicadoras que utilicen prescripciones técnicas funcionales (no descriptivas), y que utilicen los criterios de adjudicación para promover la competencia, la innovación y la creatividad en la prestación de servicios.

También es importante tener en mente que **los requisitos deben ser tales, que las ofertas puedan compararse fácilmente unas con otras.**



RECOMENDACIÓN

Las entidades adjudicadoras no deben establecer criterios de calidad excesivamente restrictivos. Recomendamos que la licitación indique que los criterios de calidad se evaluarán por separado, dando así cabida a la creatividad.

Así pues, las prescripciones técnicas deberían detallar, por ejemplo, la naturaleza del servicio de restauración solicitado (posibilidad de elección/variedad del suministro diario de alimentos, escala de precios, frecuencia de consumo cada tipo de alimentos, etc.) y algunos requisitos cualitativos de carácter general, tales como los requisitos nutricionales (por ejemplo, cumplimiento de las normas nacionales aplicables en materia de nutrición), pero no deben detallar excesivamente los servicios que el proveedor debe ofrecer para cumplir dichos requisitos.

Las prescripciones técnicas deben también incluir una descripción del sistema de monitoreo previsto por la entidad adjudicadora (o, como mínimo, de sus principales características: tipo y frecuencia de los controles, etc.).

RECOGIDA Y CESIÓN DE DATOS: CUMPLIMIENTO DEL RGPD

Al definir las prescripciones técnicas y elaborar el contrato previsto, las entidades adjudicadoras deben tener en cuenta el Reglamento general de protección de datos (RGPD) así como las normas nacionales aplicables en la materia. Es necesario respetar todas las reglas específicas relativas al uso y la cesión de datos. Entre los datos a los que se aplicarán dichas reglas, figuran por ejemplo los datos relativos a los empleados de las empresas prestadoras del servicio (especialmente en el caso de subrogación empresarial) y a usuarios de los servicios (alumnos/as, pacientes en hospitales, etc.).

Es importante destacar, además, que:

- Los criterios de calidad tienen que ser claros e inequívocos, y la justificación de la puntuación otorgada a cada oferta debe estar claramente establecida;
- Toda la documentación solicitada debe adjuntarse a la oferta/licitación;
- No es necesario que las presentaciones orales sean obligatorias: en algunos países, por ejemplo en Finlandia, las ofertas no se presentan siempre oralmente;
- En muchos casos, el precio del contrato debe poder modificarse durante el plazo de duración del mismo (debido a incrementos en los costes de la materia prima o a incrementos en los costes salariales del convenio colectivo de aplicación, etc.).

IV. 2. Durante el procedimiento de licitación

IV. 2. a. Comparación y selección de las ofertas

Una vez que se haya publicado la licitación y se haya terminado el plazo para la presentación de ofertas, la entidad cliente tiene que proceder a la comparación y selección de las ofertas sobre la base de la relación calidad-precio. El anexo II proporciona orientaciones para puntuar y evaluar comparativamente las ofertas en función de criterios preestablecidos.

Sin embargo, al margen de la comparación de las ofertas, el presente apartado va dirigido a ofrecer unas orientaciones sobre cómo evaluar aspectos que son más difíciles de medir, tales como la creatividad, la innovación o la calidad global del servicio. No existen reglas estrictas para encontrar el justo equilibrio entre precio y calidad, ni para determinar el peso que ha de otorgarse a los distintos factores.

Pueden considerarse varias soluciones:

- Las empresas y los interlocutores sociales pueden desarrollar un **código de buenas prácticas** por el que los prestadores de servicios y las entidades cliente se comprometen a lograr el mayor nivel de calidad posible en el sector de la restauración colectiva. Esto significa que todas las partes firmantes se comprometen a valorar la calidad por encima del precio, partiendo del supuesto de que, si todas las partes en el procedimiento de licitación suscriben el código, la calidad mejorará globalmente y la competencia se basará en otros criterios distintos del precio. En los Países Bajos, por ejemplo, se ha pactado un código de buenas prácticas, para todos los sectores de contratación pública (véase el recuadro más abajo).
- Pueden elaborarse reglas a nivel nacional para **obligar a las entidades adjudicadoras a otorgar mucha más importancia a la calidad que al precio a la hora de valorar las ofertas**. Italia, por ejemplo, ha sido pionera en establecer, como requisito legal, que la adjudicación de contratos por servicios de restauración colectiva en el sector público tiene que basarse más en la calidad (por lo menos el 70%) que en el precio (el 30% como máximo).
- **Las entidades adjudicadoras pueden incluir en el sistema de puntuación un**

margen de puntos extra que pueden ser otorgados a elementos más subjetivos (innovación, creatividad, prácticas sostenibles, uso de productos locales, etc.).



RECOMENDACIÓN

Antes de publicar el procedimiento de licitación, las entidades adjudicadoras deben considerar cómo se ha de medir/valorar la calidad. Ello permitirá puntuar las ofertas de la manera más transparente posible.

EL CÓDIGO DE CONDUCTA COMERCIAL RESPONSABLE - PAÍSES BAJOS

En los Países Bajos, los compradores y los interlocutores sociales en varios sectores, incluido el de la restauración colectiva, han firmado un **código de conducta responsable en los procedimientos de licitación**. Partiendo del hecho de que, en el pasado, prácticas de mercado indebidas ejercieron una presión negativa en los prestadores de servicios, menoscabando así la calidad, el código va dirigido a hacer hincapié en que la calidad debe anteponerse al precio en los procedimientos de licitación.

El código ha sido elaborado por entidades adjudicadoras, prestadores de servicios, sindicatos y agentes económicos en distintos sectores en los que se utiliza la contratación pública, a partir del convencimiento de que es necesario y deseable un cambio de comportamiento en el mercado. Señala el camino a seguir hacia transacciones comerciales basadas en la confianza recíproca y una buena relación calidad-precio, sin perder de vista los intereses sociales.

El código emplea un sistema de tarjetas amarillas y rojas, además de un premio a las mejores prácticas, con objeto de incentivar a las empresas para que impulsen prácticas laborales justas. Esto es aplicado por el gobierno en sus propios procedimientos de licitación. Aunque el código no es jurídicamente vinculante, su suscripción es obligatoria en el sector de la restauración colectiva para poder formar parte de la asociación empresarial.

La adopción del código está abierta a todas las organizaciones en los Países Bajos. En 2018, más de 1.300 entidades lo habían suscrito. Como resultado de ello, se ha reducido considerablemente el deterioro en la fijación de precios.

Más información aquí.

IV. 2. b. Identificación de las ofertas anormalmente bajas

Una oferta anormalmente baja puede definirse como una oferta cuyo precio es tan bajo que la entidad adjudicadora considera que en ningún caso podrá confiar en que el licitador en cuestión ejecute debidamente el contrato. Las ofertas anormalmente bajas llevan a una competencia desleal entre las empresas de servicios de restauración colectiva, malas condiciones laborales para el personal y, posiblemente, dumping social, por lo que dichas ofertas deben ser automáticamente excluidas.

Hay varios métodos para identificar las ofertas anormalmente bajas:

- **La enumeración de los tipos de costes** que un agente económico normalmente tendrá que cubrir para proporcionar el servicio suele ser un buen indicador del precio mínimo que puede tener una oferta. Toda oferta cuyo precio se sitúe significativamente por debajo de los costes previstos debe ser evaluada cuidadosamente para cerciorarse de que cumple con la legislación laboral básica.
- Una oferta anormalmente baja puede caracterizarse por **un precio significativamente inferior al precio promedio de las demás ofertas**. En Portugal, esto se define como una desviación porcentual con respecto al precio medio de las ofertas presentadas.
- Habida cuenta de que, por lo general, las ofertas anormalmente bajas ocultan malas condiciones laborales, también pueden definirse como ofertas cuyo **precio es inferior al coste de la masa salarial**. Este criterio se aplica, por ejemplo, en Bélgica.

IV. 2. c. Consideraciones para la adjudicación del contrato

Es importante que **la entidad cliente fije los plazos para tomar una decisión final** y adjudicar el contrato y **se comprometa a respetarlos**. Aunque el proceso de puntuación y clasificación exige tiempo, si se prolonga demasiado, las ofertas ya no reflejarán la realidad de las empresas. En particular, los precios propuestos inicialmente para determinados servicios pueden dejar de reflejar los costes reales, debido a la inflación.

Por lo tanto, se recomienda realizar la totalidad del procedimiento de licitación (publicación del pliego de condiciones, análisis y selección de las ofertas, adjudicación del contrato) **en un plazo predeterminado**. La mayoría de las convocatorias de licitación ya piden a los licitadores que realicen todos los trámites y actividades (visitas preliminares del local, preguntas y respuestas, presentación de la oferta) dentro de un plazo preestablecido, pero a menudo las entidades adjudicadoras no tienen ninguna obligación de realizar la adjudicación del contrato para una fecha determinada. Sin embargo, es imprescindible que, al convocar la licitación, la entidad cliente fije plazos para el procedimiento en su totalidad, con etapas claramente definidas, tanto para la propia entidad cliente como para los licitadores.



RECOMENDACIÓN

Al convocar la licitación, la entidad cliente debe fijar plazos para el procedimiento en su totalidad, con etapas claramente definidas para ambas partes (organización cliente y licitadores).

IV. 3. Tras la adjudicación

IV. 3. a. Garantizar la correcta ejecución del contrato

Una vez adjudicado el contrato, la entidad adjudicadora debe realizar un seguimiento eficaz del adjudicatario, **monitoreando su desempeño y comprobando las obligaciones contractuales de ambas partes**, con arreglo al sistema definido en el pliego de condiciones del procedimiento.

Se trata de garantizar que la empresa contratada proporcione los servicios pactados y, lo que es más importante, que cumpla con el nivel de calidad pactado. Esto es incluso más importante en los procedimientos de licitación que van dirigidos a valorar más la calidad que el precio. Si una empresa no cumple todas sus obligaciones contractuales, ello repercute en perjuicio de los/as usuarios/as finales, pero también de las demás empresas que perdieron la licitación injustamente.

La entidad cliente puede evaluar la ejecución del contrato, por ejemplo, solicitando a su principal interlocutor con la empresa adjudicataria que valore su experiencia con el personal que trabaja en las instalaciones del cliente. Esta consulta debe realizarse periódicamente – por ejemplo cada seis meses, siendo su objetivo comparar la calidad del servicio (efectivamente proporcionado) con los criterios establecidos inicialmente por el cliente.

Las entidades adjudicadoras también pueden exigir que las ofertas incluyan una estructura de monitoreo y evaluación por parte de la empresa adjudicataria – por ejemplo, por medio de auditorías periódicas. Éstas constituyen un mecanismo estructurado para garantizar el nivel de calidad pactado y prevenir deficiencias. Es aconsejable en todo caso que la convocatoria de licitación indique lo siguiente:

- La frecuencia de las auditorías internas y externas;
- El reparto de responsabilidades entre los miembros del equipo de dirección en lo referente a la realización de las auditorías;
- Los métodos de auditoría. Por ejemplo, las auditorías internas se suelen realizar con

la ayuda de tablas de datos y gráficos especiales, que deben reflejar las exigencias del contrato;

- Los sistemas para rectificar lo antes posible cualquier deterioro de los niveles de calidad y promover la mejora de la calidad;
- La frecuencia y los métodos de la evaluación de resultados, con objeto de determinar si es necesario realizar adquisiciones o inversiones para lograr los niveles de calidad exigidos;
- La disponibilidad de documentación fidedigna – por ejemplo, para determinar la fiabilidad de los resultados de las auditorías;
- Las instrucciones de las que debe disponer el equipo de dirección para llevar a cabo las auditorías de control de calidad.

En vista de que la usuaria directa del servicio no suele ser la entidad contratante, ésta también puede, cuando lo juzgue oportuno, otorgar a los/as usuarios/as finales la posibilidad de hacer comentarios sobre el servicio. Hay que tener en cuenta que esto no es aplicable a situaciones en las que los/as usuarios/as tienen que seguir dietas específicas por razones de salud o no están en condiciones de opinar, por ejemplo en hospitales y colegios. También cabe destacar que los/as usuarios/as desconocen las disposiciones que se han discutido y acordado previamente y, por consiguiente, sus comentarios solo pueden utilizarse como complemento de un análisis más amplio.



RECOMENDACIÓN

El contrato debe definir claramente los niveles de calidad acordados y establecer un sistema para monitorear y controlar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales de ambas partes.

IV. 3. b. Adaptar los contratos para que reflejen la realidad de los cambios del entorno social y económico.

Un último aspecto importante que hay que considerar, para mantener un servicio de elevada calidad, es **la necesidad de actualizar los contratos periódicamente para reflejar cambios del entorno económico y social**. El compromiso con la calidad tiene que ser asumido por ambas partes: por el prestador de servicios, que debe suministrar sistemáticamente los servicios pactados, con el mayor nivel de calidad posible; y por la entidad cliente, que se compromete a "mantener vivo" el contrato, dando cabida en él a los cambios que pueden producirse, por ejemplo en los costes de la mano de obra o los productos alimentarios.

Entre otros aspectos que pueden considerarse en la revisión anual de un contrato, cabe indicar:

- La **necesidad de reflejar la inflación** (mantener el dinamismo del contrato,

especialmente en el caso de un contrato multianual; inclusión de una cláusula automática relativa a la inflación para reflejar cambios en los costes);

- **El impacto de grandes aumentos inesperados de los costes** (laborales o de materias primas);
- La necesidad de **un mecanismo de compensación para las comidas no servidas**. Cuando no se consume mucha comida, ello puede repercutir considerablemente en el precio global sostenible;
- **Un mecanismo de compensación para circunstancias excepcionales** (por ejemplo, huelgas laborales) que pueden afectar a la capacidad de funcionamiento del prestador de servicios;
- De igual manera, en los hospitales, la necesidad de prever situaciones en las que no todas las camas están ocupadas (los contratos se suelen basar en el número de camas disponibles en el hospital, pero si no hay pacientes en todas las camas, ello también puede modificar considerablemente el precio global sostenible).



ANNEX I - DEFINING THE CONTENT OF THE SERVICE

El contenido del servicio de restauración puede variar de forma muy considerable según el funcionamiento, las limitaciones y los deseos de la entidad cliente. Por esta razón es aconsejable que las responsabilidades de la entidad cliente y del prestador de servicios estén claramente definidas (por ejemplo, ¿incluye el servicio el mantenimiento del equipamiento?) antes de que la entidad cliente fije un conjunto de criterios de calidad. Ello garantiza que las ofertas estén en línea con las expectativas de la entidad cliente y puedan ser comparadas.

La siguiente lista cubre casi todas las áreas cuya responsabilidad debe ser asumida bien por la entidad adjudicadora, bien por el prestador de servicios. Esta división de responsabilidades tiene que venir establecida en el pliego de condiciones.

Reparto de responsabilidades entre la entidad cliente y el prestador de servicios		
Instalaciones (cocina y comedor)	Cliente	Prestador de servicios
Mantenimiento de las instalaciones		
Conformidad		
Mantenimiento diario		
Equipamiento de seguridad/Antiincendios		
Equipamiento de cocina (freidoras, hornos, equipo de cocción, etc.)	Cliente	Prestador de servicios
Suministros		
Renovación		
Mantenimiento		
Reparaciones		
Cumplimiento		
Equipamiento y software de pago	Cliente	Prestador de servicios
Equipos (servidor y cajas registradoras)		
Programas informáticos (software)		
Suministros		
Órdenes de pago informatizadas		
Mantenimiento de los sistemas		

Equipamiento ligero de servicio (mobiliario para el uso del consumidor o el personal de servicio)	Cliente	Prestador de servicios
Suministro (equipamiento básico)		
Renovación		
Menaje de cocina (cubiertos, platos, utensilios de cocina, etc.)	Cliente	Prestador de servicios
Suministro (equipamiento básico)		
Renovación		
Costes variables	Cliente	Prestador de servicios
Teléfono (Suscripción/ Comunicaciones)		
Agua		
Gas		
Electricidad		
Calefacción, aire acondicionado		
Posibles contratos de limpieza o trabajo ocasional	Cliente	Prestador de servicios
Suelos		
Paredes por encima de 2 metros, techos, ventanas, cubiertas		
Tuberías		
Campanas extractoras y chimeneas de ventilación		
Tapas/cubiertas protectoras		
Filtros de aceite		
Reciclaje de aceite usado		
Desinfección, desratización, desinsectación		
Decoración y señalización		
Vaciado de freidoras		
Eliminación de desperdicios		
Limpieza diaria	Cliente	Prestador de servicios
Mesas y sillas		
Equipamiento de cocina y menaje		
Áreas de cocina y almacenaje		
Suelos y paredes por debajo de dos metros		
Suelos de las áreas de comedor		

Suministros varios	Cliente	Prestador de servicios
Suministros de oficina y portes		
Productos de un solo uso		
Productos de mantenimiento		
Detergentes/Productos de limpieza		
Suavizantes		
Servilletas de papel		
Órdenes de pago		
Suministros de los sanitarios (clientes y plantilla)		
Salarios y cargas sociales	Cliente	Prestador de servicios
Salarios brutos		
Contribuciones Seguridad Social		
Gastos de transporte		
Revisiones médicas		
Uniformes plantilla		
Varios	Cliente	Prestador de servicios
Seguro de responsabilidad civil		
Seguro de riesgos de actividad		
Controles bacteriológicos		
Costes relativos a vehículos de servicio		
Costes varios por días temáticos		
Costes de mantenimiento de oficina		
Gastos bancarios		
Gastos postales		
Documentos administrativos		
Honorarios de contabilidad		
Visitas/recepciones		



ANEXO II - DIRECTRICES DE EVALUACIÓN: UN EJEMPLO DE CÓMO ADJUDICAR CONTRATOS EN FUNCIÓN DE CRITERIOS DE CALIDAD

Este anexo va dirigido a proporcionar a las entidades que contratan servicios de restauración un ejemplo práctico de cómo adjudicar un contrato sobre la base de criterios de calidad. Se trata de un ejemplo puramente ficticio, cuyo objetivo es ilustrar la aplicación práctica de los criterios y procedimientos expuestos en el cuerpo principal del documento. En el anexo III, la guía describe las disposiciones legales fijadas por la UE para la contratación pública. Dichas disposiciones pueden proporcionar orientaciones útiles también para entidades adjudicadoras privadas y, por consiguiente, aconsejamos tenerlas en cuenta en todos los procedimientos de licitación, sean públicos o privados.

La adjudicación de contratos en función de la calidad

Es necesario llevar a cabo tres etapas importantes.

- **ETAPA 1** – Determinar la importancia relativa de la calidad con respecto al precio.
- **ETAPA 2** – Determinar la importancia otorgada a distintos aspectos de la calidad y la importancia relativa de determinados criterios de calidad específicos para cada uno de dichos aspectos. Algunos de los criterios expuestos son de cumplimiento obligatorio y se indican aquí como tales. El incumplimiento de estos criterios por parte de un licitador supone automáticamente su exclusión del proceso de selección.
- **ETAPA 3** – Puntuar los distintos criterios con objeto de identificar al proveedor de la oferta más ventajosa, una vez que se ha publicado la convocatoria de licitación y las distintas empresas de restauración colectiva han presentado sus ofertas de acuerdo con las etapas 1 y 2.

Estas tres etapas se ejemplifican y describen más detalladamente a continuación.

Etapa 1 - Medición de la importancia de la calidad con respecto al precio

Para determinar la oferta más ventajosa sobre la base de los criterios de calidad y precio, se calcula la puntuación total de cada oferta por medio de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta} = \text{Puntuación de la calidad} + \text{Puntuación del precio}$$

La entidad cliente es libre de determinar la importancia que desea otorgar a la puntuación de

calidad en comparación con la puntuación del precio. Cuanta más alta sea la puntuación de los criterios de calidad, mayor será la importancia otorgada a los mismos.

Con objeto de estimular la creatividad y conseguir niveles de calidad óptimos, se recomienda a las entidades adjudicadoras otorgar la mayor Puntuación a los criterios técnicos de calidad.

Etapa 2 - Definición de la importancia de los distintos aspectos y criterios específicos de calidad

Esta etapa permite a las entidades adjudicadoras de servicios de restauración definir las categorías de criterios de calidad que consideran más importantes, asignando para ello, a cada categoría, un determinado porcentaje de la puntuación total permitida para la evaluación de la calidad:

Categoría	Atribución de importancia
Personal del servicio de restauración	<p>La asignación de una puntuación elevada indica que el prestador de servicios tiene un fuerte compromiso para garantizar la calidad del personal – por ejemplo, mediante una formación adecuada y periódica del personal o proporcionando condiciones laborales favorables (en lo referente a remuneración, protección social, salud y seguridad, derechos laborales, etc.). La Directiva sobre el traspaso de empresas preserva el empleo de la plantilla existente, permitiendo al mismo tiempo que el prestador de servicios disponga de la flexibilidad necesaria para asegurar que el personal sea capaz de satisfacer las exigencias del nuevo contrato (puede resultar necesario contratar a personal adicional o proporcionar formación al personal existente).</p> <p>En esta categoría, las entidades adjudicadoras pueden también considerar el nivel de formación especializada para distintos segmentos (nutricionistas en colegios, formación en manipulación de los alimentos, etc.). Por ejemplo, la oferta puede incluir un resumen sobre el plan de formación del personal mientras dure el contrato.</p>

<p>Dirección operativa del contrato</p>	<p>La cifra que se indique aquí reflejará la importancia otorgada a las capacidades y experiencia del equipo de gestión del contrato, la eficacia de los servicios de apoyo dentro de la empresa de restauración colectiva, etc.</p> <p>Las empresas también pueden incluir una propuesta de plan de coordinación entre el personal de la empresa y la dirección del centro: Resumen del plan de coordinación; enumeración de los tipos de indicadores que han de utilizarse; enumeración de las estrategias y los criterios generales definidos en la licitación, etc.</p>
<p>Dirección operativa del servicio</p>	<p>Cuando la capacidad del director o gerente presencial del servicio, o la calidad del plan operativo (incluida pe.j. la composición del equipo de la empresa) sean de importancia primordial para el cliente, la puntuación más elevada debe atribuirse a esta categoría cualitativa.</p>
<p>Contenido del servicio / Planificación de los menús.</p>	<p>Las entidades adjudicadoras que atribuyan la máxima importancia a aspectos relacionados con la planificación de los menús propuesta, tales como la diversidad de los alimentos, los valores nutricionales, la posibilidad de elección (donde sea oportuna), deben otorgar una puntuación más elevada a esta categoría. Las empresas pueden adjuntar fichas técnicas de los menús, en función de los requerimientos dietéticos y de nutrición.</p>
<p>La empresa</p>	<p>La calidad general de la empresa de servicios de restauración (incluidos aspectos tales como ética, filosofía empresarial, sistemas de gestión de cumplimiento, códigos de conducta internos, etc.) quedará reflejada en los puntos asignados a esta categoría.</p>

Controles y normas de calidad	<p>Procedimientos basados en los principios del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) – por ejemplo, controles internos del sistema APPCC realizados en los últimos dos años; controles oficiales de la seguridad alimentaria realizados en los últimos dos años; sistemas de certificación de la calidad reconocidos por organizaciones internacionales (ISO 9001: 2000, ISO 22000).</p> <p>Especificación de las medidas adoptadas por la empresa en su actividad con respecto a alguna de las siguientes condiciones medioambientales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ahorro y uso eficiente del agua, la energía y los materiales;• Coste medioambiental del ciclo de vida;• Métodos y procedimientos de producción ecológicos;• Generación y gestión de residuos;• Uso de materiales o productos ecológicos.
-------------------------------	---

Seguidamente, las entidades adjudicadoras pueden determinar la importancia que desean otorgar a criterios de calidad específicos para cada categoría. El cliente debe asignar, a distintos aspectos cualitativos, puntuaciones que, sumadas entre sí, coincidan con la puntuación total asignada a cada categoría.

Por ejemplo, si asignamos 60 puntos a la calidad y 40 puntos al precio (Etapa 1), tenemos que repartir esos 60 puntos entre los distintos criterios de calidad. Por ejemplo, podríamos asignar 17 puntos al personal del servicio de restauración, 5 a la gestión del contrato, 20 a la dirección operativa del servicio, 10 al contenido del servicio y 8 a la empresa de servicios de restauración. Por otro lado, las puntuaciones deben asignarse teniendo en cuenta los costes adicionales generados por un mayor nivel de calidad.

A continuación, podemos escoger, entre los posibles criterios especificados en cada categoría, aquéllos que corresponden a nuestras prioridades. Por ejemplo, en el caso de la categoría "Gestión del contrato", podemos atribuir de la siguiente manera los 5 puntos asignados globalmente:

- Cualificaciones y competencias del equipo de gestión: 3 puntos;
- Experiencia del equipo de gestión: 2 puntos.

La misma operación sería necesaria para los posibles criterios relativos a las demás categorías de calidad .

Una vez que hayamos determinado la importancia que deseamos otorgar al conjunto de los criterios de calidad, así como la importancia relativa de cada criterio fijado, podemos iniciar el procedimiento de licitación. Para este fin, deberán respetarse los criterios de procedimiento legalmente establecidos, conforme a la naturaleza del contrato.

Antes de adjudicar un contrato, sobre todo en el caso de contratos sujetos a las normas de contratación pública (véase el anexo III – contexto legislativo), es necesario examinar en primer lugar, las siguientes cuestiones:

- ¿Hay alguna empresa que se considera inadecuada para realizar las tareas en cuestión? Un indicador de ello puede ser, por ejemplo, el impago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social, antecedentes penales u otras infracciones. Las entidades públicas que contratan servicios de alimentación dentro de la Unión Europea, tienen la obligación de excluir automáticamente ciertas ofertas (véase el anexo III). Las empresas privadas también deben excluir a los prestadores de servicios que no cumplan los requisitos mínimos obligatorios fijados para el sector, entre ellos el respeto de las disposiciones de la legislación laboral o de los convenios colectivos sectoriales en vigor (véase la tabla más abajo).
- ¿Hay muchas empresas que no satisfacen los criterios básicos de selección en términos de experiencia y capacidades? Estas empresas no deben incluirse en las etapas de adjudicación.

Una vez excluidas las empresas inadecuadas, y una vez seleccionadas las empresas que cumplen los criterios de selección, se determina la oferta más ventajosa, evaluando para ello los criterios previamente elegidos.

Etapa 3 - Evaluación de la calidad

Una vez que se hayan presentado las ofertas, la entidad adjudicadora procede a su evaluación. Las ofertas que no hayan satisfecho los criterios de cumplimiento obligatorio (criterios de exclusión) o las especificaciones fijadas para la licitación, tal y como se exponen en el apartado IV. 1. b. y elaboradas más detalladamente en el anexo III, no se tienen en cuenta. La evaluación de las ofertas restantes se basa en los puntos asignados a la calidad y al precio.

3. 1. Evaluación del precio

La puntuación máxima disponible, en lo que se refiere al precio, es asignada al licitador que haya presentado la oferta de menor precio. Todas las ofertas que tengan precios más altos, se evalúan en relación con la de menor precio: para cada oferta, se deducen puntos en función del porcentaje en que el precio ofertado supera el de la oferta más baja. En el siguiente ejemplo, en el que la puntuación máxima para el precio es de 40 puntos, un aumento del precio del 10% conlleva una deducción de puntos equivalente al 10% de 40 puntos, y así sucesivamente.

Empresa	Precio	Puntuación
A	100.000 Euro	40
B	110.000 Euro	36
C	120.000 Euro	32

3. 2. Evaluación de la calidad

Una vez que la entidad adjudicadora ha definido sus prioridades en calidad, asignando para ello una puntuación a distintas categorías (conforme a lo expuesto en la ETAPA 2), es imprescindible realizar una evaluación objetiva para determinar qué ofertas cumplen dichos requisitos. Para garantizar la objetividad, pueden utilizarse los siguientes parámetros de calificación:

- No procede
- No conforme
- Posible Conformidad
- Conforme
- Excelente

La siguiente tabla proporciona definiciones para cada uno de los parámetros de calificación. "No procede" se utiliza, en las tablas de puntuación, para criterios que no se consideran aplicables al contrato. Como es evidente, a una empresa que recibe la calificación de "excelente" por lo que respecta a uno de los criterios de calidad, se le debe asignar un porcentaje más elevado de la puntuación disponible, que a una empresa que solo recibe la calificación de "Posible conformidad". Por lo tanto, se aplica una ponderación distinta a la puntuación asignada a cada criterio.

Ponderación

Parámetro	Ponderación
No procede	0%
No conforme	0%
Posible Conformidad	50%
Conforme	80%
Excelente	100%

El licitador calificado de "excelente" el mayor número de veces para los criterios clave (es decir, los criterios a los que el cliente asigna el mayor número de puntos) obtendrá así la puntuación más elevada en los criterios de calidad. La evaluación de éstos últimos se suma a la puntuación asignada en la evaluación del precio con objeto de determinar la oferta más ventajosa.

3. 3. Definición de los criterios de puntuación

No procede	Esta mención tiene en cuenta el hecho de que no todos los criterios son aplicables para todas las entidades adjudicadoras. Si el criterio de que se trate no es aplicable a la adjudicación de un contrato, no se puntúa. Sin embargo, la calificación "no procede" no debe utilizarse aleatoriamente, sino que debe justificarse en función de los requisitos de la licitación. Por ejemplo, el criterio "formación especializada para ayudar al usuario a pelar y comer los alimentos" no procede cuando el destinatario del servicio de comedor es una empresa privada o las instalaciones de una administración pública (a diferencia de cuando el destinatario del servicio es un colegio).
No conforme	Esta calificación es aplicable cuando la información proporcionada no se corresponde en absoluto con las exigencias del cliente. No debe emplearse cuando no se facilita información sobre un determinado aspecto.
Posible Conformidad	La conformidad no se demuestra específicamente, pero puede deducirse de otras informaciones facilitadas.
Conforme	La información proporcionada satisface plenamente los requisitos fijados en el anuncio de licitación y corresponde a las expectativas del cliente.
Excelente	El licitador satisface los requisitos y expectativas del cliente y ofrece un servicio de calidad excepcionalmente elevado, basado en un funcionamiento muy eficaz.

3. 4. Ejempl

Aconsejamos a la entidad cliente que, al redactar el pliego de condiciones, detalle cómo se asignarán los puntos. Las categorías enumeradas en los siguientes ejemplos son muy amplias. Sin embargo, la documentación de la licitación debe indicar lo que, a juicio de la entidad cliente, "no procede" o "no es conforme" y lo que los criterios técnicos deben contener para alcanzar una puntuación del 50%, 80% o 100%.

En el ejemplo indicado, la entidad cliente decidió asignar los 100 puntos de la siguiente manera:

Precio	40 puntos
Calidad	60 puntos
Asignación de la puntuación:	
1. Personal del servicio	16
2. Dirección operativa del contrato	7
3. Dirección operativa del servicio	13
4. Contenido del servicio	11
5. Empresa de servicios de alimentación	13

Personal del servicio de alimentación

Criterios de cumplimiento obligatorio (la no conformidad conlleva la exclusión)

	Conforme	No conforme
1.1 Condiciones laborales		
Cumplen con las condiciones laborales establecidas en los convenios colectivos sectoriales y la legislación nacional social y laboral		
Estructura salarial clara y transparente		
Estructuras de representación de los trabajadores.		
Vías de presentación de quejas, reclamaciones, sugerencias (retorno de información)		
Seguros de responsabilidad civil		
Medidas de salud y seguridad		

	Puntuación disponible	No procede	No conforme 0%	Posible Conformidad 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntuación ponderada asignada
1.2 Competencias y capacidades							
Consideración de aspectos sociales a la hora de contratar al personal	3			✓			1,5
Formación básica (en seguridad alimentaria)	3					✓	3
Formación adicional	1					✓	1
Formación especializada	1			✓			0,5
Formación de actualización	0	✓					0

Personal responsable de la formación	3					✓	3
Módulos/currículos de formación	3					✓	3
Otras competencias apoyadas	0	✓					0
1.3 Experiencia							
Justificación de un nivel suficiente de experiencia	2					✓	2
Cooperación con otras organizaciones/ autoridades	0	✓					0
TOTAL	16						14

Dirección operativa del contrato							
	Puntuación disponible	No procede	No conforme 0%	Posible Conformidad 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntuación ponderada asignada
2.1 Equipo de dirección							
Registros financieros claros	0	✓					0
Cualificaciones del equipo de dirección	3				✓		2,4
Experiencia del equipo de dirección	4				✓		3.2
Cumplimiento de Responsabilidades y normas	0	✓					0
2.2 Servicios de apoyo							
Servicios de apoyo	0	✓					0
TOTAL	7						5.6

Dirección operativa del restaurante							
	Puntuación disponible	No procede	No conforme 0%	Posible Conformidad 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntuación ponderada asignada
3.1 Director(a) presencial del servicio de restauración							
Justificación de competencias/ cualificaciones	5					✓	5
Conocimiento de las disposiciones/ obligaciones contractuales	2					✓	2
Cuadro de la Cadena de mando	1			✓			0,5
3.2 Plan operativo							
Exhaustividad del plan operativo	0	✓					0
Composición del equipo	0	✓					0
Evaluación de los resultados	3			✓			1,5
Uso de los procedimientos de notificación obligatoria	0	✓					0
3.3 Control de la calidad							
Mecanismos de control internos o a cargo de terceros (y regularidad de los mismos)	1				✓		0,8
Control de calidad objetivo	1				✓		0,8
TOTAL	13						10,6

Contenido del servicio

Criterios de cumplimiento obligatorio (la no conformidad ocasiona la exclusión)

	Conforme	No conforme
Respeto de la legislación nacional sobre valores nutricionales (si procede)		

	Puntuación disponible	No procede	No conforme 0%	Posible Conformidad 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntuación ponderada asignada
4.1 Uso de los productos							
Variedad de los alimentos e ingredientes	3					✓	3
Posibilidad de elección	0	✓					0
Suministro ético de los productos utilizados	0	✓					0
Valoración nutricional de los menús	4					✓	4
Seguro de responsabilidad civil por el uso de los equipamientos de cocina	1				✓		0,8
Formación especial para el personal que manipula los alimentos	1			✓			0,5

4.2 Apoyo técnico							
Formación especializada para monitores	0	✓					0
Apoyo para la notificación y seguimiento de incidentes	2					✓	2
TOTAL	11						10,3

Empresa de servicios de alimentación							
	Puntuación disponible	No procede	No conforme 0%	Posible Conformidad 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntuación ponderada asignada
5.1 Experiencia e historial							
Variedad de servicios proporcionados	0	✓					0
Años de experiencia de la empresa	0	✓					0
Cooperación actual/previa con las autoridades	3					✓	3
Buen sistema de prevención de riesgos laborales	2				✓		1,6
Política de conciliación laboral y familiar	0	✓					0
Evaluación de los riesgos de salud y seguridad	0	✓					0
Experiencia de la empresa trabajando con el grupo de usuarios	2					✓	2
5.2 Ética, filosofía empresarial y código de conducta							
Responsabilidad Social Empresarial	4			✓			2

Implantación de un sistema de "compliance"	0	✓					0
Plan de viabilidad empresarial	1		✓				0
Sistema interno de control de calidad	1			✓			0,5
TOTAL	13						9,1

3. 5. Resultados

Como resultado de la evaluación del formulario utilizado en el ejemplo que venimos considerando, el cliente dispone de una visión de conjunto que permite comparar el desempeño de los licitadores con respecto a los distintos criterios cualitativos. En el presente ejemplo, el licitador obtiene la siguiente puntuación para dichos criterios:

Criterios cualitativos	Puntuación disponible	Puntuación asignada
Personal del servicio de restauración	16	14
Dirección operativa del contrato	7	5,6
Dirección operativa del restaurante	13	10,6
Contenido del servicio	11	10,3
Empresa de servicios de restauración	13	9,1
Total	60	49,6



ANEXO III - DISPOSICIONES JURÍDICAS

Este anexo ofrece una visión más detallada de la legislación europea en materia de contratación y expone los criterios obligatorios de exclusión, selección y adjudicación, tal y como se definen en la Directiva de la UE sobre contratación pública. Si bien estos criterios no son obligatorios en todos los casos, instamos a todas las partes a inspirarse en ellos al realizar procedimientos de licitación.

1. El contexto normativo de la UE en detalle

1.1. La Directiva europea sobre contratación pública

La Unión Europea ha desarrollado un extenso marco jurídico que regula la contratación pública. El principal instrumento jurídico es la DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO SOBRE CONTRATACIÓN PÚBLICA⁶

La Directiva sobre contratación pública establece una serie de **normas para la contratación pública en la Unión Europea** que atañen a distintos aspectos, entre ellos los distintos tipos de procedimiento y los criterios de, exclusión, selección y adjudicación que los compradores públicos ("poderes adjudicadores") deben seguir. Sin embargo, el marco normativo europeo no rige la contratación por parte de compradores privados: éstos son libres de elegir los criterios que juzguen más oportunos para dicho fin. No obstante, los interlocutores sociales aconsejan a las entidades adjudicadoras privadas inspirarse en la legislación europea y tenerla presente para los procedimientos de licitación.

Como principio general, conforme al Artículo 18.2 de dicha Directiva, la legislación de la UE impone a los licitadores, ya sean empresas u organizaciones, la obligación de cumplir con todas las disposiciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión, el Derecho nacional y los convenios colectivos sectoriales, así como con determinadas disposiciones medioambientales, sociales y laborales contenidas en convenios internacionales⁷. Este es un requisito obligatorio también para la subcontratación: el licitador que subcontrata servicios tiene que garantizar el cumplimiento de la legislación y los convenios colectivos por parte del subcontratista.

Contratos de servicios de alimentación por un valor igual o superior a 750.000 EUR, IVA excluido,

Para la contratación de los servicios de suministro de comidas enumerados en el anexo XIV, cuyo valor – excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA) – sea igual o superior a 750.000 EUR, la Unión Europea solo establece los principios de adjudicación⁸ recogidos en el Artículo

⁶ Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, Diario Oficial de la UE L 94 de 28.3.2014, p. 65

⁷ Enumeradas exhaustivamente en el Anexo X de la Directiva 2014/24/EU.

⁸ Los criterios de adjudicación evalúan el mérito de una oferta determinada en función de su capacidad para cumplir las especificaciones del procedimiento de licitación.

76. Cuando el contrato está dividido en lotes, dicho umbral es aplicable a la totalidad del valor estimado del conjunto de lotes, y se calcula para todo el periodo de duración del contrato indicado en el procedimiento de licitación⁹.

En el anexo XIV, se enumeran los siguientes servicios de hostelería y restauración:

- 55100000-1 a 55410000-7; 55521000-8 a 55521200-0 [55521000-8 Servicios de suministro de comidas para hogares
- 55521100-9 Servicios de entrega de comidas a domicilio
- 55521200-0 Servicios de entrega de comidas
- 55520000-1 Servicios de suministro de comidas desde el exterior
- 55522000-5 Servicios de suministro de comidas para empresas de trans-porte
- 55523000-2 Servicios de suministro de comidas para otras empresas e instituciones
- 55524000-9 Servicios de suministro de comidas para colegios
- 55510000-8 Servicios de cantina
- 55511000-5 Servicios de cantina y otros servicios de cafetería para clientela restringida
- 55512000-2 Servicios de gestión de cantina, 55523100-3 Servicios de comidas para colegios.

Para otros servicios de suministro de comidas no enumerados en el anexo XIV, son de aplicación las disposiciones generales de Derecho de la Unión, p.ej. no los principios de adjudicación expuestos en el artículo 76, sino los criterios de exclusión (artículo 57), selección (artículo 58) y adjudicación de contratos (artículo 67) (para más información, véase más adelante).

Como mencionamos anteriormente, para la contratación de los servicios de suministro de comidas enumerados en el anexo XIV, cuyo valor – excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA) – sea igual o superior a 750.000 EUR, la Unión Europea solo establece los principios de adjudicación recogidos en el artículo 76.

El artículo 76 establece que los Estados miembros de la UE deben fijar normas nacionales para la adjudicación de los contratos, a fin de garantizar que los compradores respeten los principios de transparencia y de igualdad de trato de los licitadores. Los Estados miembros son libres de determinar las normas de procedimiento aplicables en el Derecho nacional, siempre que tales normas permitan a los compradores tener en cuenta la especificidad de los servicios contratados.

La legislación de la UE también establece, en el artículo 76, que los Estados miembros velarán por que los compradores puedan definir, conforme al Derecho nacional, criterios para garantizar la calidad, la continuidad, la accesibilidad, la asequibilidad, la disponibilidad y la exhaustividad de los servicios, así como la innovación. Asimismo, los Estados miembros

⁹ Salvo para los contratos en los que no se indique un precio total, en cuyo caso la base de cálculo del valor estimado del contrato será el valor total correspondiente a todos los importes mensuales, cuando la duración del contrato sea inferior a 4 años, o bien el valor mensual multiplicado por 48 (art. 5.14).

podrán disponer que la elección del licitador se haga sobre la base de la oferta que presenta la mejor relación calidad-precio, teniendo en cuenta criterios de calidad y de sostenibilidad en el caso de los servicios de suministro de comidas. Todos los elementos mencionados aquí arriba, que definen la calidad de los licitadores y la selección basada en la mejor relación calidad-precio, son optativos según la legislación de la UE.

Por otro lado, conforme al artículo 76, los Estados miembros de la UE tienen flexibilidad para definir las normas de procedimiento aplicables en el Derecho nacional a los servicios de suministro de comidas por un valor igual o superior a 750.000 EUR, siempre que tales normas permitan a los compradores tener en cuenta la especificidad de los servicios contratados y se observen los principios de transparencia y trato igual.

Tal y como indica el considerando 114, los Estados miembros de la UE también deben perseguir los objetivos de simplificación y reducción de la carga administrativa de los compradores y licitadores. A tal fin pueden basarse en disposiciones generales aplicables a los contratos de servicios no sometidos al régimen específico descrito en los artículos 74-77.

En la práctica, esto significa que los Estados miembros de la UE pueden optar por incluir, en el Derecho nacional relativo a los servicios de suministro de comidas, los criterios de exclusión y selección recogidos en las normas de contratación pública de la UE.

Los criterios de exclusión definen los tipos de empresas que deben ser excluidas automáticamente del procedimiento de licitación. El artículo 57 de las normas de contratación pública de la Unión Europea proporciona una lista exhaustiva de los criterios de exclusión, que se dividen en criterios de cumplimiento obligatorio y criterios opcionales.

- **Criterios de exclusión obligatoria:** participación en una organización delictiva; corrupción, fraude, delito 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 obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social¹⁰.
- **Criterios de exclusión opcionales:** incumplimiento de las normas medioambientales, sociales o laborales europeas, internacionales o nacionales, así como el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales; quiebra o procedimientos de insolvencia o liquidación; falta profesional grave que pone en entredicho la integridad del operador económico; acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia; conflictos de intereses; 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 comprador.

Los criterios de selección definen las capacidades mínimas (el "tipo") de candidatos que serán invitados a licitar el contrato. El artículo 58 de las normas de contratación pública de la UE describe los principales criterios de selección de ofertas, que se reparten entre tres aspectos principales:

¹⁰ Cuando ello haya quedado establecido en una resolución judicial o administrativa firme y vinculante. El incumplimiento de obligaciones relativas al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social, aun cuando no haya quedado (todavía) establecido de dicha manera, puede aplicarse como criterio de exclusión opcional

- 1. La habilitación para ejercer la actividad profesional:** Ello puede incluir la exigencia de que los licitadores estén inscritos en un registro profesional o mercantil en su Estado miembro de establecimiento. Dicha exigencia puede ser aplicable en los procedimientos de contratación de servicios, cuando los licitadores deban poseer una autorización especial o pertenecer a una determinada organización para poder prestar en su país de origen el servicio de que se trate.
- 2. La solvencia económica y financiera:** Los compradores pueden exigir que los operadores económicos tengan determinado volumen de negocios anual mínimo y, en concreto, determinado volumen de negocios mínimo en el ámbito al que se refiera el contrato¹¹. Además, pueden exigir que los operadores económicos faciliten información sobre sus cuentas anuales que muestre la ratio, por ejemplo, entre activo y pasivo. También pueden exigir un nivel adecuado de seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- 3. La capacidad técnica y profesional:** Por lo que respecta a la capacidad técnica y profesional, los compradores pueden 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. Dichos requisitos pueden incluir:
 - Un nivel suficiente de experiencia demostrada mediante referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado. La capacidad técnica y profesional también podrá acreditarse por los títulos de estudios y profesionales del prestador de servicios 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 operadores económicos para prestar dichos servicios o ejecutar la instalación o las obras podrá evaluarse teniendo en cuenta sus capacidades, eficiencia, experiencia y fiabilidad.

Por otro lado, en pos de la simplificación y reducción de la carga administrativa, los Estados miembros de la UE pueden aplicar los criterios generales de adjudicación enumerados en el artículo 67. Dicho artículo establece que los poderes adjudicadores aplicarán, para adjudicar los contratos públicos, el criterio de la oferta económicamente más ventajosa. Ésta última se determinará sobre la base de: a) el precio o b) el coste, utilizando un planteamiento que atienda a la relación coste-eficacia, como el cálculo del coste del ciclo de vida con arreglo al artículo 68; y podrá c) incluir la mejor relación calidad-precio, que se evaluará en función de criterios que incluyan aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales. Dichos criterios podrán incluir, por ejemplo: la calidad, incluido el valor técnico; 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. Los Estados miembros podrán

¹¹ Para los contratos plenamente sujetos a las normas aplicables, el volumen de negocios mínimo anual exigido no excederá, por regla general, del doble del valor estimado del contrato.

disponer que los compradores no tengan la facultad de utilizar solamente el precio como único criterio de adjudicación.

Por último, en el artículo 69, las normas de contratación pública de la UE también ofrecen orientaciones de procedimiento con respecto a las ofertas anormalmente bajas. Los compradores exigirán a los licitadores que expliquen el precio o los costes propuestos en la oferta cuando las ofertas parezcan anormalmente bajas. Las explicaciones solicitadas podrán en particular referirse al cumplimiento de las obligaciones indicadas en el artículo 18, apartado 2, p.ej. el cumplimiento de las disposiciones de Derecho laboral y/o sociales o de convenios colectivos sectoriales.

Contratos de servicios de alimentación por un valor inferior a 750.000 EUR, IVA excluido.

Para los contratos por un valor – excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA) – inferior al umbral de 750.000 EUR, los Estados miembros son libres de aplicar voluntariamente, a los servicios de suministro de comidas, las normas de procedimiento que juzguen oportunas. Por consiguiente, los Estados miembros pueden aplicar los criterios de exclusión (artículo 57) y selección (artículo 58), así como los criterios generales de adjudicación (artículo 67), a todos los contratos de servicios de suministro de comidas, independientemente de que se mencionen o no en el anexo XIV, siempre que su valor – excluido el IVA – se sitúe por debajo del umbral de 750.000 EUR.

Para más información sobre las normas de procedimiento, incluidos los criterios de exclusión (artículo 57), selección (artículo 58) y adjudicación (artículo 67), véase el apartado anterior.

2. Criterios de exclusión, selección y adjudicación

El presente apartado proporciona una panorámica de los criterios de exclusión, selección y adjudicación incluidos en las normas de la UE sobre contratación pública. Estos criterios son aplicables solo a organismos públicos, cuando contraten servicios o suministro de comidas. Se recomienda a otras entidades adjudicadoras no sujetas a estas obligaciones, ya se trate de entidades públicas o privadas, inspirarse en dichos criterios. En caso de aplicarlos, la entidad adjudicadora deberá enumerar los tipos de documentos exigidos para la verificación de cumplimiento.

2. 1. Criterios de exclusión

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN OBLIGATORIA Las entidades adjudicadoras públicas excluirán de los procedimientos de contratación a los licitadores que hayan sido condenados por sentencia judicial firme por cualquiera de los siguientes motivos¹²	No	Sí	Observaciones
Participación en una organización delictiva			
Corrupción			
Fraude			
Delito 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 obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social			

¹² N.B.: Las entidades adjudicadoras deben consultar la legislación nacional de transposición de la Directiva sobre contratación pública, ya que las disposiciones relativas a los criterios de exclusión, selección y adjudicación pueden adaptarse a los contextos nacionales.

CRITERIOS OPCIONALES – Si lo permite la legislación nacional Los poderes adjudicadores pueden excluir (o excluirán obligatoriamente, si así lo exige la legislación nacional de los Estados miembros) de los procedimientos de contratación a los licitadores en las siguientes circunstancias:	No	Sí	Observaciones
Incumplimiento de las normas medioambientales, sociales o laborales europeas, internacionales o nacionales, o incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales			
El licitador es objeto de un procedimiento de quiebra, insolvencia o liquidación			
Falta profesional grave que pone en entredicho la integridad del candidato			
El licitador ha concertado con otro operador económico un acuerdo destinado a falsear la competencia			
Conflicto de intereses			
Evidencia de deficiencias significativas o persistentes en el cumplimiento de un requisito de fondo en el marco de un contrato público anterior			
El licitador ha intentado influir indebidamente en el proceso de toma de decisiones del poder adjudicador			
Delitos cometidos anteriormente contra Hacienda o la Tesorería de la Seguridad Social, relativos al pago de impuestos o cotizaciones.			

Si la respuesta en cualquiera de las categorías de carácter obligatorio es "Sí", el candidato queda excluido inmediatamente del procedimiento de licitación. Si la respuesta en cualquiera de las categorías de criterios opcionales es "Sí", el candidato puede ser excluido del procedimiento de licitación.

La entidad cliente puede remitir a los licitadores al documento europeo único de contratación (DEUC) con objeto de simplificar este proceso. El DEUC consiste en una declaración de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para un procedimiento de contratación pública. Está disponible en todas las lenguas de la UE y se utiliza como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos exigidos en los procedimientos de contratación pública en toda la UE. Desde octubre de 2018, el DEUC solo está disponible en formato electrónico.¹³

2. 2. Criterios de selección (Es necesario remitirse a las especificaciones)

2. 1. Habilitación para ejercer la actividad profesional

Puede exigirse a los licitadores que cumplan los siguientes requisitos:	No conforme	Conforme	Observaciones
Enrolment in one of the professional or trade registers kept in their Member State of establishment			
In procurement procedures for services, in so far as bidders have to possess a particular authorisation or to be members of a particular organisation in order to be able to perform in their country of origin the service concerned			
Good practices on structure and nature of industrial relations between the company and Unions (management-labour practices)			
Obligation to comply with the current provisions on labour, safety, and social integration of people with disabilities and prevention of labour risks, as well as respect of working conditions foreseen in the sectorial collective agreements that apply to them			

¹³ Véase el documento europeo único de contratación (DEUC) en el sitio web de la Comisión Europea

2. 2. Situación económica y financiera

Puede exigirse a los licitadores que cumplan los siguientes requisitos:	No Conforme	Conforme	Observaciones
Tener un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluido un determinado volumen de negocios mínimo en el ámbito al que se refiere			
Puede exigirse a los licitadores que faciliten información sobre sus cuentas anuales para evidenciar, por ejemplo, la ratio entre activo y pasivo			
Un nivel adecuado de seguro de indemnización por riesgos profesionales			

2. 3. Capacidad técnica y profesional

Puede exigirse a los licitadores que cumplan los siguientes requisitos:	No conforme	Conforme	Observaciones
Un nivel suficiente de experiencia demostrada mediante referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado – por ejemplo, una 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			
Títulos de estudios y profesionales del prestador de servicios 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 operadores económicos para prestar dichos servicios o ejecutar la instalación o las obras podrá evaluarse teniendo en cuenta sus capacidades, eficiencia, experiencia y fiabilidad			

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos en estas categorías puede determinar la exclusión del licitador en el procedimiento de selección/adjudicación.

2. 3. Criterios de adjudicación

El contrato será adjudicado al operador económico que presente la oferta económicamente más ventajosa, evaluada en función de los siguientes criterios (descritos más detalladamente en el anexo I):

- a)** el precio o el coste utilizando un planteamiento que atienda a la relación eficacia-coste del ciclo de vida;
- b)** la mejor relación calidad-precio, que se evaluará en función de criterios que incluyan aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales;
- c)** la calidad, incluido el valor técnico;
- d)** 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;
- e)** 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;
- f)** Los Estados miembros podrán disponer que los compradores no tengan la facultad de utilizar solamente el precio como único criterio de adjudicación.

3. El anuncio de licitación

El anuncio de licitación es un documento importante, que debe contener toda la información necesaria para un determinado procedimiento de licitación. Aunque no tiene carácter obligatorio para las entidades adjudicadoras no comprendidas en el ámbito de aplicación de la legislación pertinente, se recomienda a los compradores inspirarse en el siguiente ejemplo, recogido en la Directiva de la UE sobre contratación pública 2014/24/UE, Anexo V Parte C. .

INFORMACIÓN QUE DEBE FIGURAR EN EL ANUNCIO DE LICITACIÓN

- 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.
- 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 contratación.
- Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida.
- Cuando proceda, indicación de que el poder adjudicador es una central de compras, o de que se va a utilizar, o se puede utilizar, alguna otra forma de contratación conjunta.
- Códigos CPV cuando la concesión esté dividida en lotes, esta información se facilitará para cada lote.
- 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.
- Descripción de la contratación: 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.
- Orden de magnitud total estimado del contrato o los contratos: cuando los contratos estén divididos en lotes, esta información se facilitará para cada lote.
- Admisión o prohibición de variantes.
- 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.
 - 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.

- 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.
- Condiciones de participación, incluye :
 - 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;
 - 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;
 - 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).
- 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);
- Si procede, indicación de si:
 - se aplica un acuerdo marco;
 - se aplica un sistema dinámico de adquisición;
 - se utiliza una subasta electrónica (en los procedimientos abiertos, restringidos o de licitación con negociación).
- 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.
- 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.

- 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.
- Si procede, condiciones particulares a las que está sometida la ejecución del contrato.
- 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.
- 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).
- Dirección a la que deberán transmitirse las ofertas o solicitudes de participación.
- Cuando se trate de procedimientos abiertos:
 - plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta;
 - fecha, hora y lugar de la apertura de las plicas;
 - personas autorizadas a asistir a dicha apertura.
- Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación.
- Si procede, indicación de si:
 - se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación;
 - se utilizarán pedidos electrónicos;
 - se aceptará facturación electrónica;
 - se utilizará el pago electrónico.
- Información sobre si el contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión.
- 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.

- En el caso de los contratos periódicos, calendario estimado para la publicación de ulteriores anuncios.
- Fecha de envío del anuncio.
- Indicación de si el ACP es aplicable al contrato.
- Si procede, otras informaciones.



**European Federation of Food,
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 218 77 30
E: effat@effat.org

www.effat.org



FoodServiceEurope

Rue du Collège 27,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 808 0644
E: info@foodserviceeurope.org

www.foodserviceeurope.org

www.contract-catering-guide.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH
THE FINANCIAL SUPPORT OF THE EUROPEAN COMMISSION