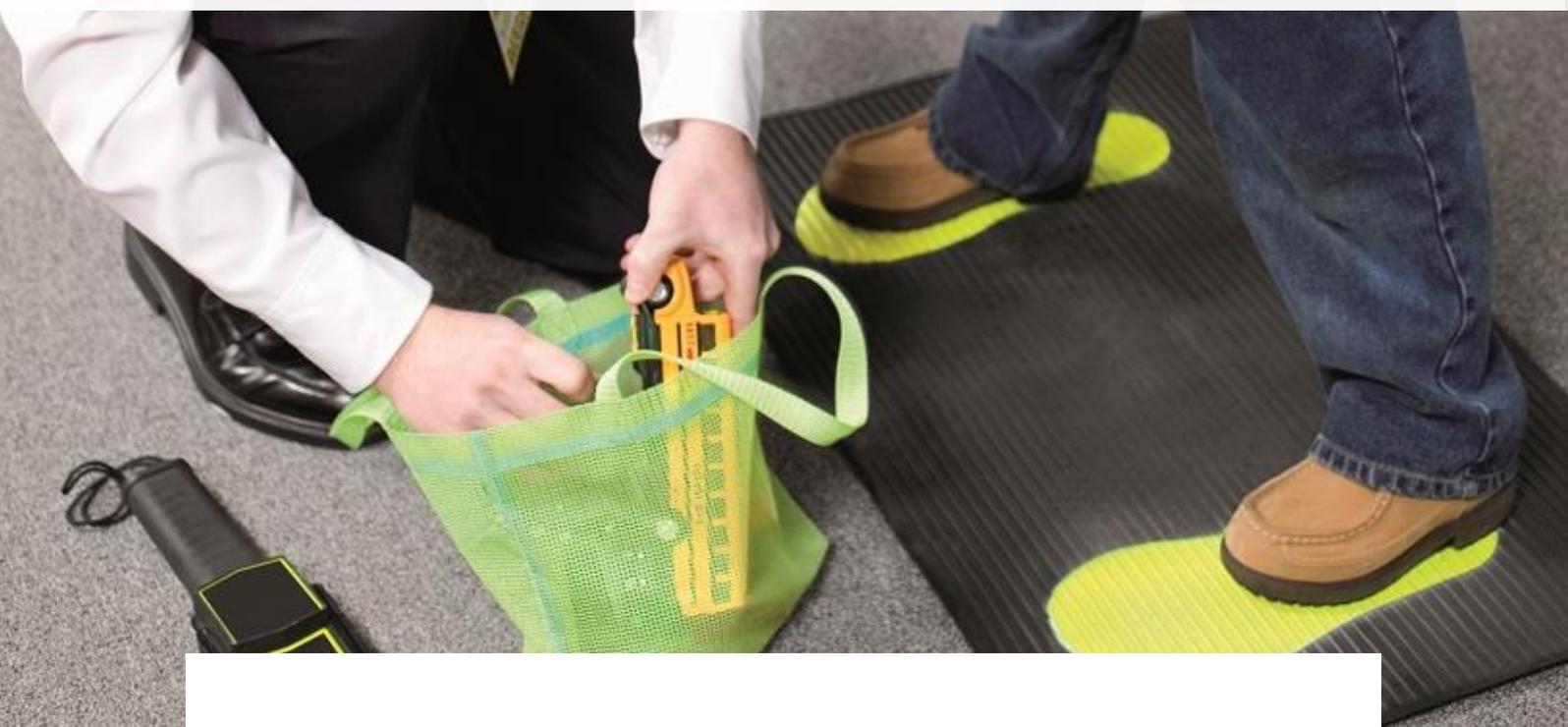




# LA COMPRA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA DE CALIDAD



Confederation of European  
Security Services



With Financial Support of  
European Commission



## Índice de contenidos

Resumen ejecutivo .....	3
Terminología y definiciones .....	5
Capítulo 1 - Introducción.....	7
1. Los principales objetivos de este manual.....	7
2. ¿Cómo utilizar este manual? .....	8
3. Historia y antecedentes .....	8
Capítulo 2 - ¿Por qué es importante la calidad para usted, el comprador? .....	14
Capítulo 3 - ¿Cuáles son las buenas prácticas de licitación para los servicios de seguridad privada? .....	18
Capítulo 4 - Licitación Pública para Servicios de Seguridad Privada - Legislación Europea .	22
Capítulo 5 - ¿Cómo definir los criterios de calidad para la compra de servicios de seguridad privada? .....	29
1. Introducción .....	29
2. El personal de seguridad privada .....	31
3. Gestión del contrato.....	35
4. Operaciones del contrato.....	36
5. Infraestructura del contrato .....	39
6. La empresa de servicios de seguridad privada.....	42
Anexo 1 – Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad. ....	45
Anexo 2 – Los criterios de exclusión, selección y adjudicación .....	56
Anexo 3 – Anuncios de licitación.....	60

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>Terminología y definiciones</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>CAPÍTULO 2</b>
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>CAPÍTULO 4</b>
<b>CAPÍTULO 5</b>	

## Resumen ejecutivo

El manual "Compra de servicios de seguridad privada de calidad", desarrollado por la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS) y UNI-Europa con el apoyo financiero de la Unión Europea, tiene un objetivo principal: ayudar a los compradores en sus procesos de licitación, destacando los beneficios de elegir a proveedores de calidad. En definitiva, explica por qué es importante la calidad para el cliente de las empresas de seguridad privada.

Este manual intenta proporcionar al comprador los argumentos necesarios de que los servicios de seguridad privada se basen en el valor óptimo, incluidos los criterios sociales relevantes para el sector. Muestra la importancia clave de definir, identificar, buscar y seleccionar el valor óptimo para los servicios de seguridad privada.

¿Cuál es el valor óptimo? Significa, en términos concretos, que el comprador asegure la mejor oferta dentro de los parámetros elegidos. También significa que el comprador encuentre la mejor solución y la combinación óptima entre precio y calidad que proporcione el mayor beneficio global para el comprador de acuerdo con las necesidades y criterios definidos.

Esto es particularmente importante en nuestra industria: porque el sector de la seguridad privada es muy específico por su naturaleza, ya que se trata de garantizar la seguridad a los ciudadanos y clientes, y, por lo tanto, debe diferenciarse de otros sectores debido a su función de orden público. Por eso, el enfoque de valor óptimo es sustancialmente importante para los servicios de seguridad privada y, como tal, debe ser una alta prioridad para los compradores de esos servicios.

Este manual es de fácil uso, ya que los capítulos son independientes y los resúmenes ejecutivos ofrecen una visión general de cada uno de ellos.

El primer capítulo se centra en los objetivos principales del manual y la manera de usarlo, y también incluye la historia y los antecedentes, ya que este manual es una actualización del publicado por primera vez en 1999.

En el segundo capítulo, el manual proporciona las razones por las cuales la calidad es importante para el comprador. Ofrece 5 ventajas de elegir a un proveedor de seguridad de calidad y los riesgos de elegir sólo el precio más bajo en los procesos de licitación.

El manual también proporciona una guía en el capítulo 3 en cuanto a lo que CoESS y UNI-Europa consideran como buenas prácticas de licitación, es decir, lo que HAY QUE HACER y lo que NO HAY QUE HACER al comprar servicios de seguridad privada.

Además, en el capítulo 4, el manual explica la legislación de la UE sobre contratación pública y cuáles son las disposiciones de la misma relevantes para los servicios de seguridad privada. La legislación de la UE es especialmente relevante para los compradores públicos con sede en la UE o en un país candidato. Sin embargo, se anima a los compradores públicos con sede fuera de la UE o a cualquier otro comprador privado a utilizar la legislación de la UE como fuente de inspiración en la compra de los servicios de seguridad privada.

El capítulo 5 es clave para ilustrar cómo se han desarrollado los criterios de calidad para la compra de los servicios de seguridad privada. Este capítulo tiene por objeto ayudar a los compradores a identificar los criterios de calidad para los servicios de seguridad privada. De este modo, se profundiza en los criterios de calidad relacionados con los vigilantes de seguridad, las operaciones de contratos, la gestión operativa, la infraestructura de contratos y la empresa de servicios de seguridad privada como licitador mismo.

El Anexo 1 proporciona un ejemplo concreto de cómo se lleva a cabo todo el proceso de licitación.

Por último, complementa este manual una herramienta adicional online de uso fácil desarrollada para ayudar a los compradores a definir sus necesidades de servicios de seguridad privada.

El manual trata, en este sentido, todos los aspectos de un proceso de licitación. Ayuda a los compradores a definir lo que ellos consideran como calidad; la elaboración de los documentos de licitación donde se reflejan esos elementos de calidad; la comparación de propuestas de licitación con la herramienta práctica desarrollada como parte de este manual, donde distintas ofertas pueden ser evaluadas en relación con los criterios de calidad seleccionados en un principio; y, finalmente, la evaluación de las ofertas según los criterios de calidad seleccionados, y la selección de la oferta de la más alta calidad hasta la firma del contrato.

## Terminología y definiciones

*Tenga en cuenta que también las normas internacionales, europeas y nacionales, así como los acuerdos y documentos impulsados por la industria son útiles para la terminología y las definiciones de referencia.*

**Plan de contingencia:** Un plan alternativo que se puede utilizar si algo sale mal con el plan original, por ejemplo, el plan operativo o los turnos de servicio.

**Licitador:** Las empresas de servicios de seguridad privada que participan en licitaciones públicas o privadas, dentro o fuera de Europa.

**Comprador:** Organización de licitación o poder adjudicador que busca comprar los servicios de seguridad privada. En este manual, el comprador significa los compradores potenciales y reales, las empresas licitadoras y los poderes adjudicadores dentro y fuera de la Unión Europea, que proyectan comprar o compran actualmente servicios de seguridad privada.

**Plan operativo:** Describe en detalle cómo pretenden satisfacer las empresas de seguridad privada de la licitación los requisitos establecidos en la misma.

**Evaluación del control del rendimiento** - se refiere también a los KPI (indicadores clave de rendimiento): Esto incluye el seguimiento y la revisión de los resultados obtenidos, que son coherentes con las necesidades operativas de los servicios de seguridad proporcionados. También incluye el suministro de información por parte del comprador y los vigilantes de seguridad en los que se ha logrado y cómo se ha realizado el trabajo, así como las competencias que se requieren.

**Empresa de seguridad privada:** Tal como se define en la norma CEN, empresa que proporciona servicios de seguridad privada. En este manual, el término se utiliza indistintamente con **operador económico**,

que es el término que se utiliza en la legislación y las normas.

**Servicios de seguridad privada:** Se define en la norma CEN como los servicios proporcionados por las empresas de seguridad destinadas a proteger a las personas, los bienes y activos. Algunos de estos servicios son los siguientes (lista no exhaustiva): vigilancia física - control de accesos/salidas, chequeos de seguridad aeroportuaria, vigilante de seguridad con arma, chequeos de seguridad portuaria, recepción de seguridad, seguridad de emplazamiento, vigilancia estática, detectives de tienda; servicio de patrullas móviles y servicio de patrullas móviles en emplazamientos; respuesta a alarmas - alarmas, central de recepción y monitorización de alarmas, operador de central de recepción y monitorización de alarmas, respuesta de alarmas, vigilante de respuesta a alarma; custodia de llaves - custodia de llaves y almacenamiento de llaves; seguridad de eventos - controlador de multitudes, supervisor de control de multitudes, gestión de control de multitudes; supervisor de portería y seguridad de puerta; protección personal / guardaespaldas; servicios de orden público - patrulla de ciudad, seguridad en el transporte; etc.

**Adquisiciones/Licitaciones:** La compra de servicios por parte de uno o varios poderes adjudicadores de empresas privadas de seguridad elegidas por esos poderes adjudicadores, independientemente de si los servicios están destinados a un fin público o privado.

**Estructura de información:** Una estructura jerárquica administrativa dentro de la organización licitadora para la difusión de la comunicación relacionada con la empresa y el personal. La estructura de esta información a menudo refleja la cadena de mando.

**Plan de servicios:** Forma parte del plan operativo y es un calendario de guardias de trabajo en cualquier día, semana o mes dado en el lugar. Es necesario para la operativa del día a día y equilibra idealmente las necesidades de los empleados con los requisitos del contrato. Esto es importante ya que el exceso de horas de trabajo puede provocar accidentes y posibles violaciones de la seguridad. Los turnos de trabajo tienen repercusiones sociales importantes para los vigilantes de seguridad, por lo que es fundamental que exista un nivel de previsibilidad y continuidad, además de un proceso de revisión para los turnos en vigor.

**Supervisor de selección:** Miembro del personal responsable de la supervisión y el registro de todos los aspectos de la selección (antecedentes / investigación) dentro de la empresa.

**Vigilante de seguridad:** Según se define en la norma CEN, persona a la que se le paga unos honorarios o salario, está formada y sometida a verificación y desempeña una o más de las siguientes funciones:

- ★ prevención o detección de intrusión, acceso no autorizado (control de acceso) o realización de actividades no autorizadas, vandalismo o allanamiento en propiedades públicas o privadas;
- ★ prevención o detección de robos, pérdidas, hurtos, apropiaciones indebidas o retenciones de mercancía, dinero, bonos, acciones, billetes o documentos y papeles valiosos
- ★ protección a individuos contra daños corporales
- ★ gestión y protección ambiental en entornos marítimos y rurales
- ★ aseguramiento del cumplimiento

(así como de la obediencia) de reglamentos establecidos por la empresa, regulaciones, políticas y prácticas relacionadas con la disminución de la delincuencia

- ★ denuncia y retención de infractores según lo establecido en la legislación nacional

**Procedimiento de operación estándar:**

Métodos establecidos o prescritos que deben seguirse de forma rutinaria para el desempeño de operaciones designadas en situaciones designadas.

**Documentos de licitación:**

Todos los documentos producidos o mencionados por el comprador para describir o determinar los elementos de la licitación, incluyendo el anuncio de contrato, el anuncio de información previa en el que se utiliza como medio de convocatoria de la licitación, las especificaciones técnicas, el documento descriptivo, las condiciones propuestas del contrato, los formatos para la presentación de documentos por los candidatos y licitadores, la información sobre las obligaciones de aplicación general y cualquier documento adicional.

**Presentación de la oferta:**

Un documento de oferta o licitación presentado por un licitador en respuesta a una solicitud de ofertas que contiene información detallada sobre los requisitos y los términos relacionados con la prestación de los servicios de seguridad privada.

**Plan de formación:**

Creado por el licitador internamente, describe quién ofrecerá formación específica para los vigilantes de seguridad y cuándo y dónde se llevará a cabo; incluye componentes estructurales para la formación. Debe ser un documento lo suficientemente flexible para ser modificado, por ejemplo, si cambian los requisitos operacionales.

## Capítulo 1 - Introducción

Este manual ha sido desarrollado para los compradores de servicios privados de seguridad - tanto públicos como privados, de la UE o de fuera de ella - que quieran asegurarse de que eligen a una empresa de seguridad privada de calidad. La combinación entre calidad y precio es decisiva en la elección de los [servicios de seguridad privada](#), por lo tanto, el objetivo clave de este manual es proporcionar argumentos sólidos para elegir calidad y ofrecer recomendaciones y ejemplos sobre cómo comprar los servicios de seguridad privada de calidad.

### 1. Los principales objetivos de este manual

Con este manual, la CoESS y UNI-Europa desean llamar la atención de los [compradores](#) de [servicios de seguridad privada](#) sobre la importancia de definir, identificar, buscar y seleccionar el **valor óptimo** para los servicios de seguridad privada. El manual tiene por objetivo ayudar a los compradores en sus procesos de compra, pero también a poner de relieve las ventajas de elegir proveedores de calidad. El objetivo último de la CoESS y UNI-Europa es garantizar que los contratos futuros para los servicios de seguridad privada se otorgan en base a la mejor relación calidad-precio que incluya criterios sociales relevantes para el sector.

El manual cubre todos los aspectos de los concursos de servicios de seguridad privada:

- ★ Para ayudar en la definición de lo que los compradores consideran como de calidad
- ★ Para elaborar [pliegos de condiciones](#) en los que se reflejen estos elementos de calidad
- ★ Para comparar [propuestas de licitación](#) con la herramienta práctica desarrollada como parte de este manual, donde pueden evaluarse distintas ofertas en relación con los criterios de calidad seleccionados originalmente
- ★ Para evaluar las ofertas según los criterios de calidad seleccionados, y la selección de la oferta de más alta calidad hasta la firma del contrato

#### ¿Cuál es el Valor Óptimo?

La mejor relación calidad-precio significa que el comprador asegura la mejor oferta dentro de los parámetros establecidos. Esto también significa que el comprador encuentre la mejor solución y la combinación óptima entre precio y calidad que proporcione el mayor beneficio global para el comprador de acuerdo a las necesidades y criterios previstos. Relación calidad-precio también incluye consideraciones sociales.

#### ¿Cuál es la calidad en el sector de servicios de seguridad privada?

El sector de servicios de seguridad privada es muy específico en su naturaleza, ya que pretende garantizar la seguridad de los ciudadanos y los clientes. Debe diferenciarse de otros sectores debido a su función de orden público. Por eso, es muy importante la calidad para los servicios de seguridad privada y, como tal, debe ser una alta prioridad para los compradores de esos servicios.

Una amplia descripción de lo que es la calidad en el sector de servicios de seguridad privada se proporciona en el [Capítulo 5](#). Para citar algunos ejemplos, los servicios de seguridad privada de calidad incluyen un plan de formación para el personal, buenas condiciones laborales y respeto de los convenios colectivos, derecho laboral, plan de salud y seguridad, código interno de conducta, etc.

Este manual incluye una herramienta de uso accesible destinada a ayudar a los compradores en la definición de sus necesidades de servicios de seguridad privada. La herramienta contiene un marco de referencia fácil de utilizar para la asignación de valores/puntuaciones para diferentes criterios de importancia para el comprador. El objetivo de este marco es el de proporcionar a los compradores la máxima autonomía en la definición de los criterios de calidad, que son de particular relevancia para ellos y para los servicios de seguridad privada que se realicen. Después de asignar valores/puntuaciones a los diferentes criterios, la herramienta permite aplicar ponderaciones según la propia estimación del comprador. Por lo tanto, el comprador puede establecer el equilibrio entre los elementos de calidad y de precio.

En conclusión, mediante el uso de esta herramienta, el comprador debe poder definir, buscar, identificar y seleccionar a las mejores empresas de servicios de seguridad privada en que el contrato adjudicado refleje los criterios de calidad inicialmente asignados por el comprador a la oferta específica.

## 2. ¿Cómo utilizar este manual?

Este manual está diseñado para ser utilizado como un menú de opciones. Los compradores interesados no tienen que leer todo el documento para encontrar los puntos más relevantes para ellos. En vez de ello, todos los capítulos son independientes y se pueden leer por separado, según lo que interese. El Índice de contenidos permite la inmediata re-dirección a su(s) Capítulo(s) más relevante(s). Por otra parte, se incluyen resúmenes breves en el comienzo de cada capítulo que proporcionan a los compradores una indicación sobre el contenido y les permite decidir rápidamente si el capítulo es relevante o no. Por último, con el fin de facilitar una remisión sencilla a los conceptos y capítulos del manual, se utilizan

hipervínculos en todo el documento.

Además, se desarrolla una herramienta muy práctica para que los compradores definan su valor óptimo a través de un sistema de puntuación. El sistema y las tablas de puntuación pueden ser copiados y usados ilimitadamente y se pueden adaptar a los requisitos precisos del comprador. El manual puede ser utilizado como documento explicativo de la herramienta práctica para que los compradores entiendan la lógica que está por detrás de los conceptos incluidos.

## 3. Historia y antecedentes

La primera versión de este manual se inició con un Memorando de Entendimiento entre la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS) y UNI-Europa (anteriormente Euro-FIET), firmado el 10 de junio de 1999 en Berlín. En base a un estudio conjunto de CoESS y UNI-Europa en 1999, se estableció que la mayoría de las autoridades públicas del momento adjudicaron contratos para servicios de seguridad privada sobre la base sólo del precio. Por esto se desarrolló este manual conjunto, para apoyar y orientar inicialmente a las autoridades públicas en su proceso de [licitación](#) para el sector. Esta es la segunda versión del manual actualizada con avances en la [contratación](#) y el sector desde la publicación de la primera versión en 1999.

**CoESS es la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS)** que representa a la industria de servicios de seguridad privada. CoESS cuenta con miembros en 19 Estados miembros de la UE y en un total de 24 países de Europa, lo que se traduce en unas 60.000 empresas de servicios de seguridad privada que emplean a un total de aproximadamente 2,2 millones de vigilantes de seguridad. La industria europea de servicios de seguridad privada genera una facturación anual de unos 35.000 millones de euros.

**CoESS** es la **Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS)** que representa a la industria de servicios de seguridad privada. CoESS cuenta con miembros en 19 Estados miembros de la UE y en un total de 24 países de Europa, lo que se traduce en unas 60.000 empresas de servicios de seguridad privada que emplean a un total de aproximadamente 2,2 millones de vigilantes de seguridad. La industria europea de servicios de seguridad privada genera una facturación anual de unos 35.000 millones de euros.

**UNI-Europa**, parte de UNI Global Union, representa a más de 20 millones de trabajadores de más de 900 sindicatos de los sectores de más rápido crecimiento del mundo - competencias y servicios. A través de sus sindicatos sectoriales globales, la UNI representa a los trabajadores de la Limpieza y Seguridad, Comercio, Finanzas, Juegos, Gráficas y Embalajes, Peluquería y Estética, etc. así como a Profesionales y Directivos, Mujeres y Jóvenes.

A pesar de que el manual original fue desarrollado para la licitación pública que en 1999 fue predominante, en los años 2000 se hizo evidente que los compradores privados encontraron que era una herramienta muy útil y empezaron a utilizarla para la compra de los servicios de seguridad privada. Los principios rectores de este manual son aplicables a cualquier comprador potencial de servicios de seguridad privada - pública y privada - dentro y fuera de la Unión Europea. La industria de servicios de seguridad privada no distingue en la calidad que ofrece a sus clientes privados y públicos. Al contrario, la calidad debe seguir siendo elevada para todos los servicios de seguridad privada proporcionados, más aún cuando se trate de la seguridad de ciudadanos y clientes. Por lo tanto, cualquier comprador interesado en la compra de servicios de seguridad privada no debe distinguirse en sus procesos para definir el valor óptimo, elaborar las licitaciones, buscar los

operadores potenciales e identificar el correcto hasta la firma del contrato. Desde 1999, ha habido muchos avances en el sector.

Es importante señalar que la Comisión Europea desarrolló en 2010 una amplia guía para las autoridades públicas "Adquisiciones sociales: Una guía para considerar aspectos sociales en las contrataciones públicas"<sup>1</sup>. En el momento de escribirse, la guía se ha quedado obsoleta debido a la adopción del Marco de Contratación Pública Modernizado y, en particular, el artículo 18.2 de la Directiva Modernizada<sup>2</sup>. La Guía es una herramienta complementaria en términos de definición de lo que es la contratación pública socialmente responsable (CPSR), sus beneficios y la herramienta práctica para orientar a las autoridades públicas en cada paso de su compra, como por ejemplo, la identificación de las necesidades y la planificación de las adquisiciones, la definición de los requisitos del contrato, la selección de los operadores, la adjudicación y ejecución del contrato, gestión de contratos, gestión de la cadena de suministro (subcontratación) y el control del cumplimiento.

Durante los últimos años, la industria de servicios de seguridad privada ha aumentado su presencia en la vida cotidiana. Si bien hace unos diez años, los vigilantes de seguridad sólo estaban presentes en ciertos lugares, hoy en día se pueden ver en las ciudades, en el metro y en los ferrocarriles, en los centros comerciales, en los estadios y eventos, etc. Estos avances indican el creciente papel de los servicios de seguridad privada para contribuir a garantizar la seguridad de los ciudadanos y la prevención de la

<sup>1</sup> La Guía de la Compra Social está disponible en: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=978&furtherNews=yes>

<sup>2</sup> Ver [capítulo 4](#)

delincuencia.

Por otra parte, la industria de la seguridad privada está proporcionando servicios a un número creciente de clientes privados, además de los públicos. Estos clientes abarcan desde los aeropuertos a las plantas nucleares, instalaciones de infraestructura crítica, centros de transporte intermodal, estaciones de transporte y áreas, hospitales, agencias gubernamentales e instituciones nacionales (como los centros solicitantes de asilo, universidades, etc.). De manera creciente, las empresas de servicios de seguridad privada también concluyen contratos o cooperan formalmente con la policía y otros interesados en la seguridad pública y privada para apoyarles y ayudarlos en una amplia gama de tareas de seguridad. Cabe señalar que en un número creciente de casos, las empresas

de servicios de seguridad privada y los vigilantes de seguridad se están desplegando - sin transferencia de competencias o sin interferir en los derechos básicos de los ciudadanos - como pares adicionales de "ojos y oídos" en varios áreas de prevención contra el terrorismo y combate contra fenómenos delictivos locales, nacionales o internacionales específicos.

### CIFRAS BÁSICAS SOBRE EL SECTOR

Estas cifras básicas proporcionan una visión consolidada de la situación en 2011 para 34 países en total - 28 Estados miembros de la UE y seis países europeos adicionales: Bosnia y Herzegovina, Macedonia, Noruega, Serbia, Suiza y Turquía ([Fuente](#)).

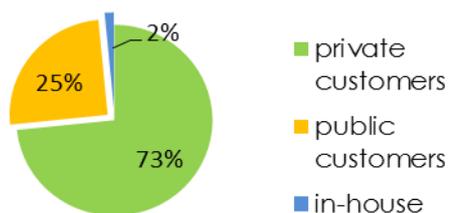
#### Mercado de seguridad privada

<b>± 52.300</b>	Número total de empresas de seguridad privada
<b>± €35 mil mil</b>	Facturación anual total de la industria de seguridad privada
<b>± 13,30%</b>	Crecimiento medio del mercado de la industria de seguridad privada (basado en el volumen de negocios anual) 2005-2010
<b>± 60,19%</b>	Saldo medio de facturación anual de los servicios generales de vigilancia frente a otros segmentos de la industria
<b>± 85%</b>	Existe una política de Igualdad de Oportunidades (IO) en la industria de seguridad privada
<b>± 62%</b>	Hay acuerdos laborales colectivos específicos y vinculantes del sector vigentes para la industria de seguridad privada

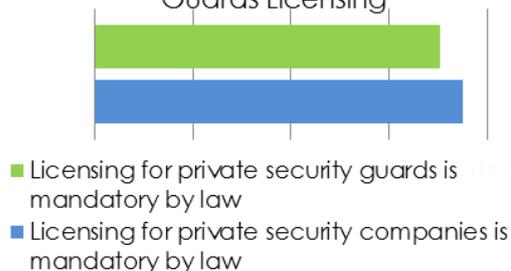
### Disposiciones de formación y afines

- ± 97%** Los vigilantes de seguridad están obligados a seguir una formación básica
- ± 97%** Este programa de formación es obligatorio por ley
- ± 97** Número medio de horas de formación
- ± 87%** Cuando superan la formación básica, los vigilantes de seguridad privada reciben un certificado de competencia
- ± 50%** Existe una formación especializada obligatoria (por ley) para los gestores de la seguridad privada, es decir, el personal de dirección operativa que influye en la operaciones (desde el encargado del sitio hasta el CEO)
- ± 70%** Existe formación de actualización o seguimiento

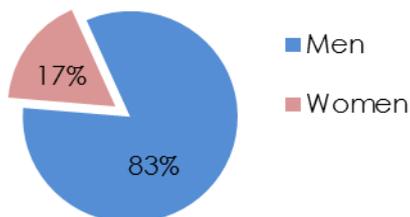
Private Security Contracts  
Average percentage of commercial contrac



Private Security Companies/  
Guards Licensing



Private security guards active  
in the sector



Entrance Requirements



### Normas europeas

Se han desarrollado una serie de normas europeas CEN que son relevantes para la industria de servicios de seguridad privada. Algunas son la Norma CEN sobre Servicios de Seguridad de la Aviación y Aeroportuarios que ofrece un buen resumen de la dotación de personal de calidad, formación, gestión del contrato y operaciones. Se ha desarrollado otra norma CEN sobre la terminología relativa a los agentes económicos, junto con la Norma sobre Servicios de Seguridad Marítima y Portuaria. Todas estas normas pueden obtenerse en el organismo nacional de normalización.

Paralelamente, en los últimos años se han desarrollado normas nacionales en relación con los operadores económicos, como la irlandesa IS999:2004 sobre Servicios de vigilancia, la británica British Key Holding and Response Services Practice BS 7984:2008, la norma danesa DS/ISO/PAS 28007:2013 sobre barcos y tecnología marítima, directrices para las empresas de seguridad marítima privada que proporcionan personal armado de seguridad contratado de forma privada a bordo de los buques, etc. Estas normas pueden obtenerse en el organismo de normalización correspondiente

Además, también hay actuaciones adicionales impulsadas por la industria nacional que proporcionan más definiciones e información sobre la industria de servicios de seguridad privada más allá de lo incluido en las normas europeas y nacionales.

Debido a la eficiencia y calidad de los servicios proporcionados por las empresas de servicios de seguridad privada, se ha

desarrollado una mayor confianza mutua entre las autoridades y los organismos de seguridad pública y la industria de servicios de seguridad privada, en la que la división de tareas ha sido un elemento clave de su éxito. Esto a su vez, también se ha traducido en una mayor visibilidad de los servicios de seguridad privada, junto con un contacto más directo con los ciudadanos de la UE. En consecuencia, en la legislación nacional y en los programas, las políticas y las estrategias de seguridad se reconoce cada vez más el papel y la importancia de los servicios de seguridad privada para garantizar la seguridad. Por otra parte, también se ha producido una evolución en el sector de servicios de seguridad privada en términos de proporcionar soluciones integradas. Estas soluciones incluyen una combinación de elementos humanos, donde los vigilantes de seguridad siguen siendo el principal factor impulsor de la tecnología pertinente. Sin embargo, cabe señalar también que la tecnología juega un papel importante y añade valor para garantizar la máxima seguridad de los ciudadanos y clientes en general. Por lo tanto, las habilidades combinadas con la tecnología son la mejor manera de asegurar una alta calidad de servicios.

Todos los avances antes mencionados indican que existe una creciente necesidad de comprar servicios de seguridad privada por parte de las empresas privadas y las autoridades públicas a nivel europeo, nacional, regional y local. Es más, el "poder" de los compradores tanto privados como públicos es importante para determinar las normas y la calidad de los servicios de seguridad proporcionados. La experiencia de los miembros de CoESS y UNI-Europa indica que la contratación en el sector de la seguridad privada aumenta constantemente. Sin embargo, en la mayoría de los casos existe una creciente presión sobre el precio, por ejemplo, elegir el precio más bajo, tanto para las ofertas públicas como privadas. Esto tiene un

impacto perjudicial en la calidad de los servicios proporcionados, sobre todo en un sector en el que aproximadamente una media del 80 al 90% de los costes son costes laborales.

Con esta evolución en mente, la CoESS y UNI-Europa han actualizado este manual

para ayudar a los compradores - tanto públicos como privados, con sede en la UE y fuera de la UE - a definir, buscar, identificar y seleccionar las empresas de servicios de seguridad privada de "valor óptimo".

## Capítulo 2 - ¿Por qué es importante la calidad para usted, el comprador?

**Este capítulo explica por qué es importante la calidad de los servicios de seguridad privada para el comprador. Proporciona una visión general de los beneficios de elegir un proveedor de servicios de seguridad privada de buena calidad. El capítulo también describe los riesgos, para usted como comprador, de optar por un proveedor de servicios de seguridad privada de baja calidad, que la mayoría de las veces es sinónimo de elegir al licitador de precio más bajo. Al final del capítulo se incluye un resumen de los mejores y peores escenarios para un posible comprador.**



La externalización de los servicios de seguridad privada es cada vez más común, dentro y fuera de la Unión Europea, en un número más amplio de temas de seguridad, incluida la protección de los bienes, activos, sitios, procesos, eventos y, en última instancia, de los ciudadanos. Esto implica esencialmente la delegación de muchas funciones de servicio público o que antes se hacían en la empresa a las empresas de servicios de seguridad privada, lo que implica no sólo las tareas de seguridad para fines privados, sino también, de forma cada vez mayor, un número importante de tareas de seguridad sensibles en relación con la salud y seguridad pública y la seguridad interna.

La creciente cuota de mercado de la licitación competitiva, junto con los recortes presupuestarios en el gasto público, significa que las normas las fijan en gran parte los compradores en términos del precio que se paga por los servicios. Esto tiene un impacto significativo en las condiciones de trabajo y los salarios del sector, en la infraestructura de la empresa y, por lo tanto, en la calidad del servicio proporcionado. Entre los

interlocutores sociales europeos que representan a los empleadores y trabajadores del sector de servicios de seguridad privada existe actualmente la preocupación –amplificada durante los años de crisis económica y financiera– de que la aplicación del principio de adjudicación de contratos a la oferta más baja está conduciendo a una progresiva disminución de los estándares de calidad. La experiencia de los miembros de CoESS y UNI-Europa indica que en la mayoría de los países europeos, en la licitación de los servicios de seguridad privada, existe una creciente presión sobre el precio, por ejemplo, para elegir al licitador de precio más bajo. Esto es particularmente alarmante, sobre todo cuando las empresas de servicios de seguridad privada se encargan cada vez más y/o apoyan las anteriores funciones de servicio público sensibles y están obligadas a estar cada vez más especializadas y a mejorar la calidad.

Los riesgos de la competencia de precios bajos deben ser vistos por los compradores en el contexto de la seguridad de la propia organización, la forma de ver el valor de su propio entorno, su imagen pública y los costes de litigios adicionales resultantes de la incapacidad de proporcionar un alto nivel de servicio. Si el comprador se inspira en asegurar una buena calidad, al final será una situación ventajosa para ambas partes; los servicios de seguridad privada de calidad facilitarán el trabajo cuando se garantice la seguridad. También debe mencionarse que los compradores no son

siempre los que quieren ir por el precio más bajo, sino que se ven obligados a ello por la legislación nacional existente. Esto es lo que ocurre en algunos marcos legislativos nacionales de la Unión Europea.

*"¿Cómo quiere que un vigilante de seguridad reaccione adecuadamente a un incidente de seguridad si no ha sido debidamente formado?"*

Las compañías e instituciones que contratan servicios de seguridad a empresas especializadas lo hacen bajo el supuesto de que estas empresas poseen los conocimientos y la experiencia necesarios para proporcionar los servicios solicitados de forma constante y en las condiciones más ventajosas y económicas. Sin embargo, esto no significa automáticamente que las empresas de servicios de seguridad privada sean capaces de ofrecer los servicios requeridos por el precio más bajo. Al contrario, las crecientes responsabilidades asumidas o planteadas a las empresas de seguridad privada requieren fuertes inversiones masivas en vigilantes de seguridad, equipos, herramientas y procedimientos. La calidad en el ámbito de la seguridad no es compatible con el precio más bajo por las razones expuestas a continuación en la siguiente sección.

### ¿Cuáles son las ventajas de elegir una empresa de seguridad privada de calidad?

- ★ Ejecución íntegra del contrato
- ★ Mayor seguridad
- ★ Mejor elección e igualdad de condiciones.
- ★ Completo respeto de la normativa
- ★ Imagen positiva de los compradores y la industria

### ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS DE ELEGIR SÓLO EL PRECIO MÁS BAJO?

- ★ **Ejecución del contrato amenazada.**  
Elegir al licitador de precio más bajo puede provocar la resolución anticipada del contrato, ya que los costes de la ejecución del contrato original pueden llegar a ser insostenibles para la [empresa de seguridad privada](#).
- ★ **Competencia desleal:** Si se elige a un licitador de baja calidad, se contribuye a la competencia desleal en el mercado. Esto ocurre porque el licitador de oferta más baja no va a poder proporcionar servicios de buena calidad, lo que conducirá a que las empresas compitan únicamente en el precio y no en el nivel de calidad de los servicios. También tendrá un efecto perjudicial para usted como comprador, ya que limitará su selección de empresas de buena calidad.
- ★ **Incumplimiento de la legislación**
  - a. Impago de los impuestos y cargas sociales:** Con el fin de proporcionar la oferta de precio más bajo, algunas empresas de seguridad privada recurren al impago de impuestos y cotizaciones sociales. Hay que subrayar que en las Normas de Contratación Pública de la UE, el impago de impuestos y cargas sociales son motivo de exclusión obligatoria (Art. 57.2 y 57.4 (a) véase el [capítulo sobre legislación de la UE](#)) del proceso de licitación para autoridades públicas con sede en la UE o países candidatos. Además, los Estados miembros de la UE o de los países candidatos pueden excluir las ofertas en las que exista una violación del [artículo 18.2](#).

## **b. Incumplimiento de la legislación laboral:**

### **b.1. El uso de mano de obra no declarada o parcialmente declarada, o el empleo de personal sin cumplir con las correspondiente legislación laboral o lo dispuesto en el convenio colectivo:**

Para proporcionar los servicios al precio más bajo, los licitadores recurren a utilizar vigilantes no declarados o a emplear a personal sin cumplir con la normativa laboral y el convenio colectivo. En el año 2006, UNI-Europa y CoESS firmaron una posición conjunta<sup>3</sup> contra el trabajo no declarado en el sector de la seguridad privada, haciendo hincapié en el impacto en la calidad de los servicios. Por otra parte, la legislación de la UE sobre contratación pública del Artículo 18.2 obliga a los licitadores a cumplir con las obligaciones vigentes en materia de derecho medioambiental, social y laboral establecidas en la Unión Europea, a nivel internacional y nacional, junto con los convenios colectivos. Estas prácticas pueden tener un impacto negativo en usted como comprador.

**b.2. El uso de vigilantes de seguridad no declarados y subcontratación:** Con el fin de reducir los costes, las empresas de servicios de seguridad privada revierten al empleo de vigilantes de seguridad no declarados. Esto incluye la provisión de menos personal de seguridad de lo acordado contractualmente. Como resultado, los salarios y los costes sociales se reducen a menudo cambiando al trabajo a plazo fijo y a tiempo parcial y/o a vigilantes "falsos autónomos" con el fin de saltarse los convenios colectivos. El uso de la subcontratación con el único

fin de eludir los salarios y costes sociales es cada vez más frecuente, sobre todo con el peligro de subcontratar a agencias provisionales. Estas prácticas pueden tener un impacto negativo en usted como comprador.

**c. Incumplimiento de la legislación de seguridad privada.** Se pueden encontrar pruebas de que los licitadores de los precios más bajos descuidan el cumplimiento de la legislación de seguridad privada para reducir los costes. Esto incluye a menudo la falta de provisión de cursos de formación obligatorios y la disminución de la calidad de los servicios proporcionados. El incumplimiento también puede tener un impacto negativo en el comprador.

- ★ **Competición a la baja:** Elegir al licitador de precio más bajo tendrá un efecto perjudicial sobre la calidad de los servicios proporcionados, porque el bajo coste no puede justificar la necesaria formación y las condiciones de empleo de los vigilantes de seguridad. En consecuencia, se observará una competición a la baja en términos de calidad de los servicios de seguridad privada en el mercado del comprador para los servicios de seguridad privada. Como resultado, el comprador tendrá menos opciones de elegir entre empresas de buena calidad y de asegurarse de lograr los objetivos en términos de seguridad. La alternativa de elegir al licitador de precio más bajo con un bajo nivel de seguridad contribuye sustancialmente a la reducción de la imagen de la industria a ojos del público. Esto también reduce la percepción pública positiva del comprador.

Por eso se ha elaborado este manual, para ayudar a los compradores a elegir servicios de seguridad privada de alta calidad. También se describen Buenas Prácticas de

<sup>3</sup>

[http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Joint\\_position\\_against\\_undeclared\\_work\\_EN.pdf](http://www.coess.org/Uploads/dbsAttachedFiles/Joint_position_against_undeclared_work_EN.pdf)

Licitación para ayudar a los nuevos servicios de seguridad privada de más valor.  
compradores a elegir las empresas de

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CALIDAD EN EL SECTOR DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA?

### El supuesto óptimo

La compra de los servicios de seguridad privada de calidad es una situación ventajosa para el comprador. Un vigilante motivado bien remunerado es la "cara ante el cliente", la primera persona que ve un visitante al entrar en un edificio/sitio. Los vigilantes de calidad hacen su trabajo adecuadamente y previenen o reducen los daños causados por criminales, accidentes, incendios, etc. Por tanto, también se reducen los costes de los seguros para los compradores. Los vigilantes de calidad pueden comunicarse mejor con los visitantes u otras personas, también en otros idiomas. Además, los vigilantes de calidad pueden trabajar también con equipo técnico. En consecuencia, el comprador logrará su objetivo de garantizar el nivel de seguridad necesario contratando a personal de seguridad formado y motivado. Esto a su vez garantiza una buena reputación y rentabilidad de la inversión, junto con igualdad de condiciones para las empresas y una competencia leal.

### El peor de los casos

Por el contrario, si el comprador no invierte en comprar servicios de seguridad privada de calidad, los vigilantes de seguridad pueden no tener una formación apropiada. Por otra parte, unos precios bajos en seguridad privada implican que los vigilantes no cobran adecuadamente y pueden decidir no venir a trabajar, lo que como resultado afectará al comprador. Además, una empresa que ha ganado una licitación para proporcionar servicios de seguridad privada que no son de calidad, puede contribuir a la quiebra de la empresa del comprador, en caso de ocurrir un incidente grave y que el comprador sea responsable de los daños. Por lo tanto, desde el inicio es crucial la inversión en servicios de seguridad privada de calidad: el comprador puede tener que invertir en vigilantes adicionales, pero si esto mitiga los principales riesgos para la seguridad y a largo plazo evita costes al comprador, será un retorno de la inversión. En el Capítulo 5 se ofrece más información sobre cómo elegir empresas de servicios de seguridad privada de calidad.

## Capítulo 3 - ¿Cuáles son las buenas prácticas de licitación para los servicios de seguridad privada?

Este capítulo ofrece una visión general sobre lo que CoESS y UNI-Europa consideran como buenas prácticas de licitación para los compradores de servicios de seguridad privada. El capítulo incluye una lista de LO QUE HAY QUE HACER y LO QUE NO HAY QUE HACER según lo experimentado por nuestros miembros y explica la importancia de un buen procedimiento de licitación para la selección del mejor proveedor de valor.

Para ayudar aún más a los compradores a definir, identificar, buscar y seleccionar la empresa de servicios de seguridad de más valor, este capítulo ofrece una visión general de lo que deben ser las buenas prácticas de licitación de los servicios de seguridad privada. Cuando se licita para productos u otros servicios, pueden considerarse como buenas diferentes prácticas. La naturaleza de los servicios de seguridad privada es muy específica en lo que respecta a la esencia de la protección de la esfera privada o pública y, por tanto, ciertas prácticas de uso común en la licitación pueden ser perjudiciales para el nivel de seguridad proporcionado.

Sin embargo, antes de entrar en los detalles de las prácticas recomendadas de licitación, el siguiente procedimiento de contratación/licitación para el comprador es esencial para lograr su objetivo final. Los buenos procedimientos de licitación consisten en los siguientes pasos:

- ★ **Definir** lo que significan la buena calidad y el valor óptimo para el comprador, de acuerdo a las necesidades muy específicas del comprador.
- ★ **Elegir** qué criterios de calidad se adaptan mejor a las necesidades del comprador en materia de seguridad.
- ★ **Aplicar** los criterios de calidad seleccionados para el concurso para seleccionar a un proveedor de servicios de seguridad privada de buena calidad

Además, a continuación le ofrecemos un resumen de las buenas prácticas de licitación, a saber, lo que HAY QUE HACER y lo que NO HAY QUE HACER, tal como lo han experimentado los miembros de CoESS y UNI-Europa.

El informe final del Grupo de Alto Nivel sobre Servicios Empresariales organizado por la Comisión Europea proporciona una buena visión sobre el contexto más general de los servicios empresariales en la economía de la UE y más allá de ella<sup>4</sup>

### QUÉ HACER

- ★ Adjudicar las ofertas con la mejor relación calidad-precio
- ★ Hacer una auditoría antes, durante y después de la ejecución del contrato
- ★ Considerar a la empresa de seguridad privada como su colaborador

**Adjudicación de la licitación sobre la mejor relación calidad-precio.** Aunque el elemento del precio es importante, la CoESS y la Uni-Europa recomiendan a los compradores buscar la más alta calidad con los objetivos finales y los resultados establecidos. Al elegir un servicio de calidad, los compradores podrán estar seguros de que los vigilantes de seguridad estarán debidamente formados, sabrán cómo utilizar el equipo apropiado, vendrán a trabajar como estaba previsto, estarán

<sup>4</sup> [http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report\\_gal\\_1014.pdf](http://www.eurosportello.eu/sites/default/files/report_gal_1014.pdf)

motivados y tendrán un sentido de lealtad y orgullo que es vital en la seguridad.

Los países adoptaron medidas para garantizar el cumplimiento de los convenios colectivos de las empresas de servicios de seguridad privada en los procesos de licitación pública que impliquen a autoridades públicas en la UE y países candidatos. [Esto también puede ocurrir en otros países con una legislación sobre la contratación por autoridades públicas.](#)

La oferta final debe reflejar los parámetros originales de calidad. El peso original que los compradores asignan a la calidad debe ser seguido a lo largo de todo el proceso, y sobre todo debe reflejarse en el resultado final, por ejemplo, en la adjudicación de contratos a servicios de seguridad privada.

Debe solicitarse un umbral mínimo de criterios de calidad antes de la adjudicación del contrato, a fin de garantizar la necesaria calidad del proveedor.

**Auditoría antes y después de la adjudicación del contrato:** La experiencia demuestra que a veces los adjudicatarios de un contrato no tienen la capacidad para cumplir con las condiciones de adjudicación debido al uso de mano de obra no declarada. Se recomienda que los compradores auditen al licitador seleccionado antes y después de la adjudicación del contrato. La auditoría es la comprobación de si se cumplen todas las condiciones, tienen la infraestructura necesaria, el pleno cumplimiento de la legislación pertinente, si se respetan los convenios colectivos, el pago de los impuestos y la seguridad social, si se cumplen las especificaciones técnicas, etc. Para estas auditorías se puede hacer una referencia a los datos disponibles en autoridades nacionales competentes, organizaciones de trabajadores, autoridades policiales de control, auditores externos, etc. Por otra parte, la auditoría se hace aún más importante cuando hay un

riesgo de incumplimiento de las disposiciones legales y los compradores incluyen condiciones complejas en el pliego de condiciones.

**Los licitadores de servicios de seguridad privada son sus colaboradores:** Debido a la naturaleza de los servicios proporcionados, por ejemplo la seguridad de los ciudadanos y los clientes, es importante tratar a las empresas de seguridad privada como colaboradores en la búsqueda de la solución de seguridad adecuada para los objetivos en juego, en lugar de buscar al licitador de precio más bajo.

- ★ **Utilice sólo variantes cuando sea relevante para el contrato:** El uso de variantes puede ser alentador desde el punto de vista de mejorar y ajustar la productividad e incluir criterios sociales en la contratación. En este caso, los compradores pueden pedir a los posibles licitadores que presenten variantes que podrían incluir variantes socialmente responsables o con soluciones innovadoras y competitivas. Esto significa que el comprador debe establecer un conjunto mínimo de especificaciones técnicas para el servicio que desea comprar, que se aplicarán tanto a la oferta neutral como a su variante.
- ★ **Considere un diálogo competitivo para apoyar y garantizar la calidad:** El diálogo competitivo ayuda a la valoración cualitativa de los licitadores. De esta manera, después de un diálogo con los licitadores interesados, los compradores pueden pedir que presenten su oferta final sobre la base de las soluciones presentadas durante el diálogo. Este procedimiento permite seleccionar la mejor relación calidad-precio y es una buena práctica para comprar servicios de seguridad privada de calidad. En la legislación de la UE sobre contratación pública, se incluyen

elementos de cómo diseñar un diálogo competitivo.

### QUÉ NO HACER

- ★ No acepte ofertas anormalmente bajas
- ★ No acepte condiciones ilegales, complicadas o innecesarias
- ★ No fije precios para toda la duración del contrato
- ★ No acepte la subasta electrónica
- ★ No vuelva a licitar ni a negociar una vez ofrecidos los precios

**Ofertas anormalmente bajas:** De acuerdo con las [Normas de Contratación Pública de la UE \(artículo 69\)](#), si los compradores públicos consideran que una licitación es anormalmente baja, deben pedir explicaciones antes de poder rechazarla. La misma legislación en el artículo 69 establece que estas explicaciones también pueden referirse (entre otros factores) al cumplimiento de las disposiciones laborales y sociales, junto con los convenios colectivos. Estas disposiciones también deben servir de inspiración para cualquier comprador de servicios de seguridad privada, ya sean privados o públicos. Los compradores deben rechazar la oferta cuando la razón de que la oferta sea anormalmente baja es por el incumplimiento de la legislación laboral/convenios colectivos o la razón no puede ser satisfactoriamente justificada. Cuando los precios sean anormalmente bajos, también significa que la empresa no puede comprar el equipo adecuado para garantizar el nivel de seguridad requerido, etc.

**Condiciones ilegales o innecesariamente complejas en las ofertas:** La experiencia indica que en algunas de las ofertas, los compradores incluyen requisitos complejos para cumplir con las condiciones, tales como el tiempo de reacción fijo que no puede ser garantizado por una empresa de

seguridad privada. En cuanto a las condiciones ilegales, algunas ofertas especifican que los controles y la investigación de los antecedentes serán realizados por el cliente, pero esto es ilegal en muchos países de acuerdo con la legislación nacional de la seguridad privada, según la cual es obligatorio que sea el gobierno quien lleve a cabo las verificaciones y la investigación de los antecedentes. Por lo tanto, no es en beneficio de la calidad cuando los compradores piden a las empresas de servicios de seguridad privada que realicen tareas prohibidas por la ley. Tampoco es en beneficio de la calidad el pedir realizar condiciones complejas innecesarias, cuando la mayoría de las empresas de servicios de seguridad privada saben desde el principio que no pueden cumplirlas. Cuando se incluyan condiciones complejas o ilegales, los licitadores deberán indicarlo desde el principio al comprador potencial. Además, es recomendable que exista la posibilidad de restablecer las condiciones de licitación sin penalizaciones en diálogo con todas las partes implicadas en el procedimiento de licitación. Por último, las empresas de servicios de seguridad privada y los compradores tienen que entablar un diálogo para poder garantizar que todas las especificaciones cumplen con los requisitos legales y evitar condiciones complejas poco realistas.

En algunos casos, los compradores incluyen penalizaciones en las ofertas que están vinculadas a condiciones complejas. A menudo, estas condiciones son imposibles de cumplir por cualquier empresa de seguridad privada. Luego resulta que el principal objetivo de las penalizaciones, que los clientes vinculan con condiciones complejas, son mecanismos de reducción de precios. En lugar de incluir penalizaciones para condiciones complejas, un enfoque más productivo para asegurar la calidad sería incluir bonificaciones para una buena ejecución

del contrato. Por último, los clientes, cuando se incluyen condiciones complejas o ilegales que no pueden ser realizadas por cualquier empresa de seguridad privada, también retienen los pagos por servicios o pagan sólo en parte, ya que para ellos se trata de un incumplimiento de contrato. Esta práctica debe ser evitada.

**Precios fijos:** Las empresas de seguridad privada han experimentado ofertas en las que se incluyen precios fijos que les obliga a mantener el mismo precio fijado para la duración total del contrato, que es la mayor parte del tiempo de larga duración. Por otra parte, a veces se fija en las licitaciones parte de un precio, por ejemplo, estableciendo un precio para lo que debería costar un vigilante de seguridad. Para los servicios de seguridad privada la posibilidad de adaptar los precios debería dejarse como una opción. Esto se debe a que factores como los cambios legislativos que requieren nuevas inversiones, los convenios colectivos, la indexación de los salarios y la inflación influye todo en el precio de los servicios de seguridad. Por lo tanto, la inclusión de precios fijos como condición obligatoria en licitaciones y/o contratos, a menudo significa que las empresas de servicios de seguridad privada han de renunciar a uno o más de los puntos antes mencionados, lo que al final se traducirá en servicios de baja calidad como, por ejemplo, el incumplimiento de contrato o incidentes que ocurren debido a una seguridad insuficiente. También podría haber la posibilidad de afrontar huelgas como un riesgo para el comprador si la opción de la adaptación de precios no está incluida desde el principio en los contratos.

**Subasta electrónica:** Por experiencia, la subasta electrónica se utiliza a menudo como un instrumento para reducir los precios a la oferta más baja. Para los servicios de seguridad privada, cuando la protección y la seguridad forman parte fundamental de la empresa, la subasta electrónica no es una herramienta

adecuada, especialmente si su objetivo fundamental es reducir los precios. Podría ser un procedimiento adecuado sólo cuando la calidad está bien definida a lo largo de todo el proceso.

**Nueva licitación y negociación después de haber hecho una oferta de precios:** Muchas empresas de seguridad privada han experimentado casos en que después de la presentación de la propuesta del informe de oferta original con la estimación de precios que la acompaña, el comprador organiza una nueva licitación con el fin de reducir los precios. Esta práctica no debe aplicarse a los servicios de seguridad privada, ya que pondría en peligro la seguridad de ciudadanos y clientes. En nuestro sector, es aconsejable que los compradores pidan la mejor oferta de precio desde el principio y no como parte de procedimientos largos, ya que esto sólo se traduciría en la reducción de la calidad.

Por otra parte, la experiencia con el procedimiento de negociación no ha sido positiva para la industria de servicios de seguridad privada. En las recientes licitaciones de servicios de seguridad privada, una vez finalizada la fase de selección, el procedimiento de adjudicación consistió en diferentes etapas de las negociaciones donde los compradores negocian con los diferentes licitadores en función del precio más bajo siempre. Esta práctica socava la calidad de los servicios proporcionados y debe ser evitada.

## Capítulo 4 - Licitación Pública para Servicios de Seguridad Privada - Legislación Europea

La Unión Europea ha desarrollado un amplio marco legislativo para cubrir la contratación pública. El instrumento jurídico principal es la [Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 sobre la contratación pública y que deroga la Directiva 2004/18/CE, OJEU L 94 de 28.3.2014, p. 65.](#)

En ella se establecen las **normas para la licitación pública en la Unión Europea**. Las reglas incluyen los tipos de procedimientos, la exclusión, la selección y los criterios de adjudicación que los compradores públicos ("poderes adjudicadores") deben cumplir. Sin embargo, el marco jurídico de la UE no regula las licitaciones para los compradores privados; estos últimos tienen libertad de elección de los criterios que se consideren pertinentes para la finalidad del contrato. Pero, la CoESS y la UNI-Europa animan a los compradores privados a inspirarse en la legislación de la UE y a que la tenga en mente para sus procesos de licitación. Además, la legislación de la UE ha sido hasta ahora una inspiración para muchos países fuera de la UE en muchas áreas. Por eso, la CoESS y la UNI-Europa aconsejan a los países no comunitarios a que también la utilicen y que se inspiren en ella tanto en la licitación pública como privada. Por último, pero no menos importante, los países candidatos a la adhesión a la UE, como parte de sus negociaciones, tienen que aproximarse o tener la misma legislación que en la Unión Europea. Por lo tanto, para los países candidatos a la UE, las normas de contratación pública de la UE son relevantes y se convertirán en parte de su legislación nacional.

Como principio general, las normas de la UE obligan en el artículo 18.2 a los licitadores como, por ejemplo, empresas u organizaciones, a cumplir con las obligaciones aplicables en materia de derecho medioambiental, laboral y social establecidas por la legislación de la Unión

Europea, la legislación nacional y los convenios colectivos o por determinadas disposiciones medioambientales, sociales y laborales internacionales<sup>5</sup>. Esto es un requisito obligatorio también para la subcontratación, donde los servicios de subcontratación del licitador tienen que garantizar el cumplimiento de la legislación mencionada y los convenios colectivos por parte del subcontratista.

**Contratos de servicios de seguridad privada por encima del valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR**

Para los servicios de seguridad privada que figuran en el Anexo XIV por montos iguales o superiores a un valor neto de impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR, la Unión Europea se limita a establecer las condiciones para los criterios de adjudicación<sup>6</sup> establecidos en el artículo 76. Este umbral incluye todos los lotes, si los contratos se dividen en lotes, y se estima para todo el período de duración del contrato especificado en la oferta<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Listado exhaustivamente en el Anexo X de la Directiva 2014/24/EU.

<sup>6</sup> Los criterios de adjudicación evalúan el mérito de la oferta individual sobre la base de lo bien que cumple el pliego de condiciones.

<sup>7</sup> A menos que el contrato no indique un precio total, en cuyo caso el valor se calcula sobre la base de la suma de todas las cantidades mensuales si la duración es inferior a 4 años o de lo contrario en la cantidad mensual multiplicada por 48 (Art. 5.14).

Los siguientes servicios de seguridad privada se enumeran en el Anexo XIV: Servicios de investigación y seguridad, servicios de seguridad, servicios de control por alarmas, servicios de guarda, servicios de vigilancia, servicios de sistema de rastreo, servicios de rastreo de fugitivos, servicios de patrullaje, servicios de expedición de distintivos de identificación, servicios de investigación, servicios de agencias de detectives, servicios de grafología y análisis de residuos. Para otros servicios de seguridad no listados en el Anexo XIV, se aplican las disposiciones generales de la legislación de la UE como, por ejemplo, no los criterios de adjudicación previstos en el artículo 76, sino los motivos de exclusión (artículo 57), los criterios de selección (artículo 58) y adjudicación del contrato (artículo 67) (véase más información a continuación).

Tal como se ha dicho antes, los servicios de seguridad privada que figuran en el Anexo XIV para montos iguales o superiores a un valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR, la Unión Europea se limita a establecer las condiciones para los criterios de adjudicación establecidos en el artículo 76.

El artículo 76 establece que los Estados miembros de la UE tienen que aplicar normas nacionales de adjudicación de contratos que garanticen que el comprador cumpla con el principio de transparencia e igualdad de trato de los licitadores. Los Estados miembros tienen la flexibilidad de definir las normas de procedimiento que se aplicarán en la legislación nacional, siempre y cuando estas normas permitan a los compradores tener en cuenta las especificidades de los servicios comprados.

La legislación de la UE también indica en el artículo 76 que los Estados miembros deberán asegurarse de que los compradores tienen la posibilidad de establecer criterios de calidad, continuidad, accesibilidad, asequibilidad, disponibilidad

y exhaustividad de los servicios, así como la innovación en la legislación nacional. Los Estados miembros también podrán establecer que la elección del licitador se haga sobre la base de la oferta que presente la mejor relación calidad-precio, teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad y calidad para los servicios de seguridad privada. Todos los elementos antes mencionados que definen la calidad de los licitadores y que eligen la mejor relación calidad-precio son opcionales según la legislación de la UE.

Además, los Estados miembros de la UE del artículo 76 tienen la flexibilidad de definir las normas de procedimiento que se aplicarán en la legislación nacional para los servicios de seguridad privada por montos iguales o superiores a 750.000 euros, siempre y cuando estas normas permitan a los compradores tener en cuenta las especificidades de los servicios comprados y se respeten los principios de transparencia e igualdad de trato.

Además, tal como se señala en el Considerando 114, los Estados miembros de la UE deben también seguir con los objetivos de simplificación y alivio de la carga administrativa para los compradores y licitadores. Al hacerlo, pueden aplicar las normas generales vigentes para los contratos de servicios que no están sujetos al régimen específico que se indica en los artículos 74 a 77.

Esto en la práctica significa que los Estados miembros de la UE podrán decidir incluir en la legislación nacional, para los servicios de seguridad privada, los criterios de exclusión y selección establecidos en la normativa sobre Contratación Pública de la UE.

Los motivos de exclusión definen el tipo de empresas que van a ser automáticamente excluidas de la licitación. El artículo 57 de las normas sobre Contratación Pública de la UE ofrece una lista exhaustiva de los motivos de

exclusión, que a su vez se dividen en otros criterios obligatorios y opcionales.

Criterios de exclusión obligatorios: participación en una organización delictiva; corrupción, fraude, delitos de terrorismo o delitos relacionados con actividades terroristas, blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos, incumplimiento de las obligaciones de pago de impuestos o de cotizaciones a la seguridad social<sup>8</sup>.

Motivos de exclusión opcionales: no se respeta el derecho medioambiental, social y laboral de la UE, internacional y nacional, así como los convenios colectivos; quiebra o insolvencia o procedimientos de liquidación; falta profesional grave que hace cuestionable la integridad; acuerdos con otros operadores económicos con el fin de falsear la competencia; conflicto de intereses; deficiencias significativas o persistentes en el cumplimiento de un requisito sustantivo en virtud de un contrato público anterior; influencia indebida del proceso de toma de decisiones del poder adjudicador.

Los criterios de selección definen las capacidades mínimas (el "tipo") de licitadores que serán invitados a presentar ofertas para la obra. El artículo 58 de las normas sobre Contratación Pública de la UE describe los principales criterios de selección de los licitadores que se dividen en tres áreas principales:

**1. Habilitación para ejercer la actividad profesional:** Esto puede incluir el requisito para que los licitadores se inscriban en uno de los registros profesionales o

<sup>8</sup> Cuando éstas han sido establecidas por una decisión que tiene final y efecto vinculante. El incumplimiento de las obligaciones de pago de impuestos o cuotas a la seguridad social, que no han sido (aún) establecidas, se puede utilizar como motivo de exclusión opcional.

mercantiles en su Estado miembro de establecimiento. En los procedimientos de contratación de servicios, cuando los operadores económicos deban poseer una autorización especial o pertenecer a una determinada organización para poder proporcionar en su país de origen el servicio de que se trate, el poder adjudicador podrá exigirles que demuestren estar en posesión de dicha autorización o que pertenecen a dicha organización.

**2. Solvencia económica y financiera:**

Los compradores podrán exigir que los licitadores tengan un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluyendo un volumen de negocios mínimo en el área cubierta por el contrato<sup>9</sup>. Además, los licitadores podrían tener que proporcionar información sobre sus cuentas anuales que muestren las proporciones, por ejemplo, entre activos y pasivos. También pueden requerir un nivel apropiado de seguro de indemnización por riesgos profesionales.

**3. Capacidad técnica y profesional:**

Con respecto a la capacidad técnica y profesional, los compradores pueden imponer requisitos necesarios para garantizar que los licitadores disponen de los recursos humanos y técnicos necesarios y la experiencia para llevar a cabo el contrato con un nivel de calidad adecuado. Esto puede incluir:

- ★ Un nivel suficiente de experiencia demostrada por referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado (por ejemplo, una lista de las obras ejecutadas como máximo en los últimos cinco años, avalada por certificados de ejecución satisfactoria y el resultado de las obras más importantes). Otra forma de demostrar

<sup>9</sup> Para los contratos que son objeto de todo el conjunto de normas, el volumen de negocios mínimo no podrá ser superior, como regla general, a dos veces el valor estimado del contrato.

la capacidad técnica y profesional es proporcionar las cualificaciones académicas y profesionales del licitador o contratista o del personal directivo de la empresa, siempre y cuando no se evalúen como criterio de adjudicación;

- ★ En los procedimientos de contratación pública de suministros que requieran obras de colocación o instalación, servicios u obras, podrá evaluarse la capacidad profesional de los licitadores para proporcionar el servicio o ejecutar dicha instalación u obras con respecto a sus habilidades, eficacia, experiencia y fiabilidad.

Además, en vista de la simplificación y la eliminación de las cargas administrativas, los Estados miembros de la UE podrán aplicar los criterios generales de adjudicación que figuran en el artículo 67. El artículo 67 establece que las autoridades públicas basarán la adjudicación de contratos públicos en la oferta económicamente más ventajosa. La oferta económicamente más ventajosa se determinará sobre la base de: a) el precio o b) el coste de usar un enfoque de coste de ciclo de vigencia descrito en el artículo 68 y puede c) incluir la mejor relación calidad-precio que será evaluada en base a criterios que incluyen aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales. Estos criterios pueden constar, por ejemplo, de la calidad, incluido el valor técnico; la cualificación y experiencia del personal asignado a la ejecución del contrato, cuando la calidad del personal asignado puede tener un impacto significativo en el nivel de ejecución del contrato. El elemento de coste también puede tomar la forma de un precio fijo sobre la base del cual los licitadores competirán solamente en criterios de calidad. Los Estados miembros podrán establecer que los compradores no puedan

utilizar los precios sólo como criterio único de adjudicación.

Por último, las Normas de Contratación Pública de la UE también proporcionan una guía de procedimientos en materia de ofertas anormalmente bajas en el artículo 69. Si se presenta una oferta anormalmente baja, los compradores deberán exigir que los licitadores expliquen el precio o los costes propuestos en la oferta. Las explicaciones que se requerirían pueden referirse en particular al cumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 18.2 como, por ejemplo, el cumplimiento de la legislación laboral y/o los acuerdos sociales y los convenios colectivos.

Contratos de servicios de seguridad privada por debajo del valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR

Para los contratos por debajo del umbral de un valor neto de impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR, los Estados miembros son libres de aplicar voluntariamente las normas de procedimiento que consideren oportunas a los servicios de seguridad privada. Por lo tanto, los Estados miembros de la UE pueden solicitar la exclusión (artículo 57), la selección (artículo 58) y los criterios de adjudicación generales (artículo 67) para todos los contratos de servicios de seguridad privada, con independencia de si su nombre figura en el Anexo XIV o no, por debajo del umbral de valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) de 750.000 EUR.

Para obtener más información sobre las normas de procedimiento, incluida la exclusión (artículo 57), la selección (artículo 58) y los criterios de adjudicación generales (artículo 67), rogamos consulte la sección anterior.

### Ejemplos de buenos documentos de licitación

Un **poder adjudicador** utiliza como criterios de selección para los servicios de seguridad privada, la **inclusión de un plan de formación** para evaluar las competencias y cualificaciones profesionales del licitador. El comprador pide a los licitadores que presenten detalles sobre la formación de las personas que van a ejecutar el contrato. Además, deben presentarse los detalles sobre la metodología de enseñanza, el lugar de formación, el contenido y los ejercicios prácticos, la duración de los cursos y las cualificaciones de los instructores. Los licitadores deben comprometerse formalmente a llevar a cabo estos cursos de formación para las personas que ejecutarán el contrato e incluir un calendario detallado de estas formaciones como parte de la oferta. El calendario tiene que incluir el número de horas de formación y el número de empleados que lo harán en la fecha específica.

Por otra parte, se solicitará un programa de los criterios de selección complementarios para los licitadores para asegurar la **calidad de los servicios**. El programa puede incluir los siguientes elementos: sistema de inspección, verificación y control de la calidad de los servicios; certificados de calidad de los servicios, especialmente para los servicios de la licitación; plan de fidelización de los empleados para asegurarse de que haya un personal estable y motivado; encuesta de satisfacción de los empleados; encuesta de satisfacción del cliente; tiempo de respuesta si se necesita un refuerzo de personal o para garantizar la sustitución debido

a la falta de personal; auditoría interna o externa en relación con el control de calidad de los servicios; aplicación de las leyes de protección de datos. Pueden considerarse otros elementos como: uso de herramientas de control de calidad; indicadores establecidos para el control de calidad; criterios para la selección de personal; CV de los servicios responsables o de los mandos medios; estadísticas para el control de calidad; frecuencia del control de calidad.

Publicación: Tipo de oferta: ¿pública o privada?	
Licitadores de la Unión Europea (UE)/Países candidatos de la UE	Licitadores internacionales (No de la Unión Europea)
Licitadores públicos	Licitadores públicos
<p><b>Unión Europea:</b></p> <p><b>Contratos públicos iguales o superiores a 750.000 EUR.</b> Si usted reside en la Unión Europea y está buscando licitaciones/contratos de servicios públicos, la legislación de la UE se aplica a los contratos con un valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) igual o superior a 750.000 EUR.</p> <p><b>Contratos públicos inferiores a 750.000 EUR.</b> Si usted reside en la Unión Europea y está buscando licitaciones/contratos de servicios públicos, la legislación de la UE no se aplica a los contratos con un valor neto del impuesto al valor añadido (IVA) inferior a 750.000 EUR. Puede haber una legislación nacional aplicable a dichos contratos.</p> <p><b>Países candidatos a la UE:</b></p> <p>Si usted reside en uno de los países candidatos a la adhesión a la Unión Europea, su país tendrá la obligación de aproximar su legislación en materia de contratación pública con la UE dentro del plazo establecido (Véase el siguiente capítulo). Por lo tanto, las normas de la UE serán aplicables a los contratos públicos <b>iguales y superiores a 750.000 EUR</b> a su debido tiempo.</p>	<p><b>Internacional (fuera de la UE):</b></p> <p>Si usted es residente fuera de la Unión Europea, la legislación europea no se aplica a los concursos públicos. Siempre puede ser una fuente de inspiración para su gobierno. Es posible que haya normas nacionales aplicables a las licitaciones públicas de su país.</p>
Licitadores privados	Licitadores privados
<p>Si usted es residente de un Estado miembro de la Unión Europea o de los países candidatos a la UE y está buscando licitaciones de organizaciones privadas, la legislación europea no es aplicable. Puede haber una legislación nacional aplicable o la legislación europea puede servir de inspiración.</p>	<p><b>Internacional (fuera de la UE):</b> Si no es residente de la Unión Europea, la legislación europea no se aplica a las licitaciones privadas. Esta legislación siempre puede ser una fuente de inspiración para los gobiernos. Puede que haya normas nacionales aplicables a las licitaciones privadas de su país.</p>

**MODELO DE TERCERA ETAPA DE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN****PASO 1 – CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

En esta fase, los compradores utilizarán ciertos criterios para excluir a algunas empresas de servicios de seguridad privada en el proceso de licitación. Estos criterios pueden variar para los compradores públicos y privados, pero se utilizan como filtro para la exclusión de empresas.

Si se usan de manera correcta, en esta etapa algunas empresas de servicios de seguridad privada de baja calidad serán excluidas automáticamente.

Exclusión automática del  
proceso de licitación

**PASO 2 – CRITERIOS DE SELECCIÓN**

En esta fase, los compradores seleccionan la empresa de servicios de seguridad privada de **valor óptimo** para cumplir sus objetivos y necesidades. Los compradores utilizarán diferentes criterios para seleccionar lo que consideren la empresa de valor óptimo.

El elemento importante en los criterios de selección es centrarse en seleccionar una empresa de servicios de seguridad privada de calidad. Más información sobre criterios de calidad en **Capítulo 5**

Selección del licitador a  
participar en la licitación

**PASO 3 – CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Durante esta fase, la selección de licitadores se evalúa en relación con los criterios de adjudicación y requisitos establecidos en las especificaciones de la licitación.

Para los servicios de seguridad privada, los contratos deben ser adjudicados sobre la base de la mejor relación calidad-precio. Más información sobre los criterios de calidad en el **capítulo 5**.

Selección de empresa en  
base a la mejor relación  
calidad-precio

## Capítulo 5 - ¿Cómo definir los criterios de calidad para la compra de servicios de seguridad privada?

**Este capítulo tiene por objeto ayudar a los compradores a identificar los criterios de calidad para los servicios de seguridad privada. Así, el capítulo profundiza en los criterios de calidad relacionados con los vigilantes, las operaciones de contratos, la gestión operativa, la infraestructura de contratos y la empresa como licitadora en sí misma.**

Este capítulo tiene por objeto ayudar a cualquier persona que esté buscando una guía de cómo comprar servicios privados de seguridad y definir los criterios adecuados para encontrar un proveedor de seguridad privada de buena calidad. En este capítulo se incluye los criterios de selección y los de adjudicación, ya que todos ellos juegan un papel clave en un procedimiento de licitación para identificar el mejor licitador con el equilibrio justo entre precio y calidad<sup>10</sup>.

Para los compradores públicos, con base en la UE, un país candidato a la UE o de fuera de la UE, los criterios de exclusión, selección y adjudicación deben estar sujetos a la legislación de contratación nacional, local o de la UE. Para más información sobre las licitaciones públicas de la UE o de los países candidatos, por favor consulte el [Capítulo 4](#).

Aunque los compradores privados tienen más libertad para elaborar criterios dirigidos a identificar un licitador de calidad, deben inspirarse en el marco jurídico de la UE para la contratación pública. Para los compradores privados, también pueden ser de valiosa inspiración las directrices adicionales diseñadas para las autoridades públicas, como la "Guía de Compra Social"<sup>11</sup> desarrollada por la Comisión

Europea. El diseño del procedimiento de licitación tiene un papel clave para buscar una empresa de servicios de seguridad privada de calidad que se adapte a las necesidades del comprador. Por lo tanto, es muy recomendable que todos los compradores apliquen criterios de exclusión, selección y adjudicación como buen procedimiento de licitación. Por último, pero no menos importante, para las licitaciones complejas que incluyen varios lotes y contratos, es importante que los compradores desarrollen un procedimiento en el que esté claro qué criterios de calidad se aplican a qué contrato (cuando haya varios contratos) para asegurar que se seleccionan a los mejores licitadores para cada servicio buscado.

### 1. Introducción

La calidad de los servicios de seguridad privada proporcionados depende de un número de factores clave. Aunque las capacidades, los conocimientos y la motivación de los vigilantes de seguridad son factores importantes, el soporte del back-office tiene que proporcionar un nivel adecuado de apoyo para que los vigilantes se centren en sus funciones. Igualmente importante es la infraestructura de los recursos técnicos, operativos y humanos disponible para los vigilantes de seguridad. Para un comprador, el equipo de la empresa de servicios de seguridad privada dedicado a la gestión del contrato es, durante todo el contrato, el vínculo entre el

<sup>10</sup> Para más información vea el cuadro de valor óptimo en Fines y Objetivos.

<sup>11</sup> También el documento "La compra social- Una guía para considerar los aspectos sociales en la contratación pública", publicado por la Dirección General de la Comisión Europea de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades puede ser de

inspiración para los compradores privados como lo es para los públicos.

comprador y el licitador. Como contacto diario durante el período de contrato, la calidad del equipo gestor del contrato es de gran relevancia para la satisfacción del comprador.

Los criterios de calidad se pueden aplicar a cinco aspectos diferentes del contrato:

- ★ El personal de seguridad privada
- ★ Gestión del contrato
- ★ Operaciones del contrato
- ★ Infraestructura del contrato
- ★ Empresa de servicios de seguridad privada

Debe hacerse hincapié en que los compradores que buscan aplicar cualquiera (o todos) los criterios de calidad deben ponerlos claramente en los documentos de licitación.

Los criterios de calidad deben establecer, con toda la claridad posible, a quién se aplican; por ejemplo, si se aplican sólo al licitador, o, como se recomienda, a todos los subcontratistas, personal temporal o por cuenta propia que se incluyen en la propuesta de servicios del licitante. Los compradores deben diseñar siempre los criterios de calidad de una manera transparente y no discriminatoria.

#### **Subcontratación de Servicios de Seguridad Privada**

La externalización de los servicios de seguridad privada por una empresa de seguridad privada a otra es cada vez más frecuente en los últimos años. En determinados casos, puede ser necesario subcontratar partes de los servicios (asignación a corto plazo, asignación específica). Sin embargo, el comprador debe vigilar que los subcontratistas no estén siendo utilizados con el único fin de poder

ofrecer un precio más bajo o burlar los criterios de calidad establecidos en el presente Capítulo. Por lo tanto, todos los criterios de calidad deben aplicarse también al personal de servicio de seguridad privada subcontratado. Una forma específica de subcontratación es la subcontratación a agencias intermedias que suministran generalmente por un corto período de tiempo un número de vigilantes de seguridad privada. Aparte de ser una forma puntual, esta forma de subcontratación también puede utilizarse para eludir los criterios de calidad.

#### **Personal de seguridad privada por cuenta propia**

En casos poco frecuentes, los subcontratistas de los servicios de seguridad privada pueden ser falsamente por cuenta propia, aunque el personal de servicios de seguridad privada esté llevando a cabo una actividad profesional a petición de un empleador. Eso hace que su actividad sea ilegal en algunos países, ya que su única finalidad es eludir las disposiciones de seguridad social y los criterios de calidad establecidos por el comprador.

Deben aplicarse por igual todos los criterios de calidad a los vigilantes de seguridad privada y a la empresa subcontratada, ya sea provisional u otra. Independientemente de cualquier subcontratación, deben mantenerse los acuerdos de responsabilidad de la empresa licitadora.

## 2. El personal de seguridad privada

### Investigación de antecedentes, verificación, selección y contratación

Los licitadores de calidad deben disponer de un proceso documentado para la identificación, selección y contratación de personal. En la mayoría de los países europeos, la legislación nacional exige al personal operativo y de gestión que se someta a un procedimiento de investigación y verificación de antecedentes realizados por las autoridades nacionales competentes. Por lo tanto, las empresas de servicios de seguridad privada sólo deben seleccionar y contratar a personal que haya sido debidamente investigado e inspeccionado.

En una empresa de servicios de seguridad privada deberán aplicarse procedimientos de identificación, selección y contratación por parte del personal especializado y debidamente capacitado, como un [supervisor de selección](#). Esto garantiza que todo el personal de seguridad privada proporcionado por el contratista cumpla con las normas que aplicaría la misma organización licitadora.

Para aquellos países donde la investigación y verificación de antecedentes del personal operativo es obligatoria por ley, la evidencia de rigurosos procedimientos de selección e investigación de antecedentes puede ser pertinente para asegurarse de que el personal asignado al contrato carece de antecedentes penales y –si corresponde– cualquier pasivo financiero que pueda interferir con su desempeño. Ciertas normas europeas sobre seguridad aérea y aeroportuaria proporcionan una buena visión general de los elementos que deben incluir los rigurosos procedimientos de investigación y verificación de antecedentes. Podrían ser utilizados como una guía en todos los demás segmentos de

seguridad.

Otra indicación para un operador económico privado de calidad son las consideraciones sociales relativas a la contratación, tales como:

- ★ Promoción del empleo juvenil
- ★ Promoción del equilibrio entre hombres y mujeres
- ★ Políticas de diversidad para la integración de los grupos desfavorecidos, como las minorías étnicas y religiosas
- ★ Siempre que sea posible, la integración de los trabajadores discapacitados<sup>12</sup>.

Si un contrato requiere la contratación de un importante número de personal de seguridad privada adicional, los licitadores deberán demostrar su capacidad para contratar personal adicional del mismo nivel y con la misma protección social que el personal empleado en ese momento<sup>13</sup>.

### Habilidades y capacidades de los vigilantes de seguridad

En la mayoría de los países europeos se requiere una formación básica obligatoria, diseñada para permitir adquirir el nivel mínimo de habilidades<sup>14</sup> a todas las personas que deseen trabajar como vigilante de seguridad privada. Los vigilantes de seguridad privada deben recibir una formación básica integral, tanto si están legalmente obligados a hacerlo

<sup>12</sup> El documento "La compra social- Una guía para considerar los aspectos sociales en la contratación pública", publicado por la Dirección General de la Comisión Europea de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades elabora la contratación pública socialmente responsable y ayuda a entender cómo demuestran las empresas la gobernanza socialmente responsable.

<sup>13</sup> Ver casilla sobre vigilantes de seguridad subcontratados o por cuenta propia

<sup>14</sup> Para la contratación pública en la UE o los países candidatos, la capacidad técnica y profesional se considera un criterio de selección.

como si no. Esto debe quedar claramente establecido en los criterios de calidad.

Como parte de los criterios de calidad, un concurso de licitación debe establecer cualquier tipo de [formación adicional y cursos regulares de puesta al día](#). La evidencia de cualquier programa de política interna y planes para la formación complementaria de vigilantes y/o la existencia y calidad de los servicios de formación, puede indicar si la empresa licitadora se toma en serio las competencias y cualificaciones del personal y abraza una filosofía de desarrollo e inversión en personal. Un programa, calendario o módulos de formación pueden proporcionar pruebas de que se está aplicando la política o programa de formación interna. También debe indicarse en el concurso de licitación cualesquiera habilidades adicionales útiles y pertinentes para los servicios ofrecidos (por ejemplo dominio de idiomas, permiso de conducción, dispositivos de comunicación). Los vigilantes de seguridad privada que reciben formación continua muestran una mayor motivación y compromiso. Los programas de formación deben hacer referencia también a una estructura clara de la carrera en la empresa de servicios de seguridad privada, que permita la promoción vertical y horizontal. Esto indica también niveles más altos de motivación y, en última instancia, un servicio de mejor calidad.

Dependiendo de la naturaleza de los servicios de seguridad privada solicitados, los compradores pueden pedir una prueba de habilidades y capacidades, como el dominio de idiomas u otro tipo de habilidades adicionales relevantes para el contrato. Estos requisitos deben estar claramente indicados en el concurso de licitación.

### **Experiencia**

Otro elemento central para entender mejor la cualificación del personal de seguridad privada contratado por la empresa licitadora es la experiencia del personal seleccionado para el trabajo<sup>15</sup>. Particularmente en el caso de los servicios de seguridad privada altamente sensibles (por ejemplo, infraestructuras críticas), el comprador puede pedir pruebas de que el personal de seguridad privada asignado tiene experiencia trabajando en entornos similares. En algunos sitios de alto riesgo, tales como embajadas, el potencial comprador puede insistir en recibir CV de todo el personal operativo de seguridad privada que se le asignará. En otros casos, puede ser suficiente con recibir información sobre el número medio de años en que el personal de seguridad privada ha estado empleado y ha estado llevando a cabo tareas similares.

Cualquier indicación de que los vigilantes de seguridad privada participaron en un programa de cooperación o intercambio de información con las autoridades públicas (por ejemplo, la policía o los servicios de rescate) puede ser una indicación adicional que los vigilantes poseen una amplia experiencia en la cooperación con las autoridades.

### **Condiciones de empleo**

Por lo general, existe una relación entre una estructura salarial transparente y clara y la contratación de personal de seguridad privada con experiencia. Si la empresa licitadora puede mostrar una estructura salarial justa y transparente, es más probable que el personal esté motivado y satisfecho con su empleo, lo que se refleja en última instancia en un mejor rendimiento en el trabajo. En este sentido, debe

---

<sup>15</sup> Esto también es un criterio de selección para la contratación pública en la UE o los países candidatos.

establecerse un marco para la revisión periódica de los salarios y las necesidades de promoción y formación. Un operador económico privado de calidad debe fomentar el desarrollo de las carreras y beneficios profesionales también a través de su inversión en su formación.

En especial, los licitadores con un mayor número de vigilantes deben mantener un canal de quejas, sugerencias y opiniones del personal.

Esto también puede hacerse con un representante nombrado responsable de recoger y transmitir las quejas de los vigilantes a la dirección. Algunos licitadores también pueden tener a una persona designada, sin discriminación por sexo, con un canal directo a la gestión de la empresa.

Los licitadores deben poder demostrar claramente que se respetan los convenios colectivos y la legislación laboral nacional. Esto debe demostrarse mediante una [certificación expedida](#) por las autoridades competentes<sup>16</sup>. En caso de que no existan convenios colectivos, los horarios del [plan de servicios](#) podrían servir como indicación de las horas de trabajo y la duración de los turnos.

Una empresa económica privada de calidad debe poder demostrar claramente un acuerdo de responsabilidad civil para todos sus empleados, incluyendo al equipo de gestión de la empresa, que cubra en particular las actividades solicitadas por el comprador. Este acuerdo tiene que incluir el manejo del equipo y las armas, si corresponde.

---

<sup>16</sup> Artículo 18.2: El respeto de los convenios colectivos y la legislación laboral nacional es una obligación para los agentes económicos que ejecutan los contratos públicos en la legislación de la UE.

**CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS AL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA**

<b>El personal de seguridad privada*</b>	
<b>Reclutamiento y verificación de antecedentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Existe un proceso documentado de investigación y verificación de antecedentes?</li> <li>★ ¿Existe una legislación que requiere que los vigilantes se sometan a una investigación de antecedentes por parte de las autoridades?</li> <li>★ ¿Es personal especializado el que selecciona y recluta a los vigilantes de seguridad?</li> <li>★ ¿Tiene en cuenta el reclutamiento la consideración de los aspectos sociales (p.ej. el equilibrio de sexos o el empleo juvenil)?</li> </ul>
<b>Habilidades y capacidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Existe una <i>formación básica</i> garantizada por la empresa de servicios de seguridad privada?</li> <li>★ ¿Existe una <i>formación y cualificación adicionales</i> proporcionados por la empresa de servicios de seguridad privada?</li> <li>★ ¿Se proporciona <i>formación especializada</i> (por ejemplo, control de multitudes, formación K9, primeros auxilios, etc.)?</li> <li>★ ¿Se ofrecen <i>cursos de actualización</i>?</li> <li>★ ¿Dispone la empresa de seguridad privada de personal de formación y/o servicios especializados?</li> <li>★ ¿Existen <i>módulos de formación o programas curriculares</i> para el personal?</li> <li>★ ¿Se ha pensado/apoyado <i>otras habilidades</i> (por ejemplo, conocimientos de idiomas, habilidades técnicas)?</li> <li>★ ¿Cómo se vinculan las <i>oportunidades profesionales</i> para los vigilantes a la formación ofrecida?</li> <li>★ ¿Está claro que el personal muestra evidencias de <i>potenciales habilidades adicionales</i> requeridas y señaladas en la convocatoria de licitación (por ejemplo, conocimientos de idiomas)?</li> </ul>
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Cómo demuestra el licitante suficiente nivel de experiencia? La prueba puede variar desde una declaración general del número medio de años a extensas credenciales.</li> <li>★ ¿Ha planteado el licitador o los vigilantes la participación en cualquier programa de intercambio de información con las autoridades?</li> </ul>

<p><b>Las condiciones de empleo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Ha presentado el licitador una certificación emitida por las autoridades competentes de que se respetan los convenios colectivos de trabajo / las regulaciones sociales, laborales nacionales?</li> <li>★ ¿Existe una estructura salarial clara y transparente?</li> <li>★ ¿Mantiene el licitador un canal de quejas, comentarios y sugerencias?</li> <li>★ ¿Proporciona el licitador pruebas claras sobre la cobertura de responsabilidad civil para sus vigilantes?</li> </ul>
<p><i>* También aplicable para el personal de seguridad privada subcontratado, temporal o por cuenta propia.</i></p>	

### 3. Gestión del contrato

#### El equipo de gestión

Al contratar los servicios de seguridad privada, los compradores generalmente desean minimizar la supervisión de los servicios, lo cual es el motivo por el que es esencial la manera como se gestiona el proveedor de servicios de seguridad privada. El equipo de gestión supervisa el cumplimiento legal de la empresa, por lo que es de suma importancia una gestión experimentada y profesional.

El equipo de gestión de la empresa licitadora deberá demostrar la existencia de estados financieros transparentes, sin deuda excesiva<sup>17</sup>. El comprador debe sentirse satisfecho y seguro de que todos los miembros de la dirección del proveedor de servicios de seguridad privada tienen las habilidades necesarias para garantizar que todos los aspectos de la empresa y el contrato, en particular, están bien gestionados. En este sentido, una clara distinción entre el personal responsable de la gestión de los contratos y el personal responsable de las operaciones del

contrato indica estructuras bien organizadas. La empresa licitadora tiene que demostrar la experiencia del equipo de gestión en la administración y gestión de empresas, para asegurar una empresa gestionada profesionalmente y una gestión sostenible de los clientes. Por tanto, el comprador establece como criterio de calidad cualquier evidencia de experiencia de una actividad de gestión en condiciones comparables y/o cualquier formación académica o no académica relacionada recibida por el equipo de gestión<sup>18</sup>.

El código deontológico de conducta del equipo de gestión refleja el enfoque ético de los servicios de toda la empresa. Cualquier reflexión del enfoque ético por parte del equipo de gestión de la empresa puede aplicarse como criterio de calidad.

En relación con la gestión de los contratos específicos, los compradores deberán ponerse de acuerdo sobre las normas para la comunicación entre el licitador y el comprador, por ejemplo, quién es el punto de contacto para el comprador en la empresa de servicios de seguridad privada. En caso de que el contrato especifique los servicios de apoyo y respuesta a

<sup>17</sup> Este es un criterio de selección para la contratación pública en la Unión Europea / Países candidatos a la UE.

<sup>18</sup> Esto también puede ser un criterio de selección para la contratación pública en la Unión Europea / Países candidatos a la UE.

emergencias, el comprador debe preguntar cómo pretende específicamente garantizar esto la empresa licitadora. El plan de servicios puede dar una indicación del personal de apoyo y respuesta a emergencias.

**Servicios de apoyo**

Los servicios de apoyo efectivo en la sede

de la compañía de servicios de seguridad privada garantizan la buena marcha del contrato. Los servicios de apoyo para los vigilantes de seguridad privada incluyen todo el personal que trabaja en la administración de la empresa de servicios de seguridad privada, como facturación, personal de soporte, gestión de recursos humanos, ventas y marketing.

**CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA GESTIÓN DEL CONTRATO**

<p><b>El equipo de gestión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿La dirección de la empresa proporciona pruebas de estados financieros transparentes (es decir, no que hay deudas excesivas o problemas pendientes con las autoridades fiscales)?</li> <li>★ ¿Tiene la dirección las habilidades necesarias para gestionar el contrato? ¿Qué cualificaciones y experiencias se pueden mostrar?</li> <li>★ ¿Existe un código deontológico de conducta que se aplica por el equipo de gestión?</li> <li>★ ¿Están las normas de comunicación claramente indicadas entre el licitador y el comprador? ¿Está claro quién será el responsable del equipo de gestión durante la duración del contrato?</li> </ul>
<p><b>Servicios de apoyo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Tiene el licitador servicios de apoyo adecuados en general? Por ejemplo, personal de Facturación, Recursos humanos, Ventas y Marketing</li> </ul>

**4. Operaciones del contrato**

**El administrador del contrato in situ**

El licitador debe establecer claramente quién es responsable de la gestión in situ y de tratar con todos los asuntos operativos. Este miembro del personal suele ser el administrador del contrato in situ, que asegura la continuidad diaria de los servicios y supervisa todos los asuntos operativos. El administrador in situ supervisa la ejecución del [plan operativo](#). Debe prestarse una particular atención a los procedimientos que muestran el plan en marcha para responder a circunstancias imprevistas. El administrador del contrato in situ debe tener un conocimiento específico de los requisitos del contrato y del plan

operativo. El administrador del contrato in situ del licitador debe poder demostrar un perfecto entendimiento de las necesidades del cliente, las estructuras organizativas y la filosofía de seguridad<sup>19</sup>. Es recomendable que se describa una clara cadena de responsabilidades en el plan operativo, así como cuándo y cómo el administrador del contrato in situ estará disponible para consultas del comprador.

**Plan operativo**

Teniendo en cuenta que el plan operativo se encuentra en el centro de la propuesta

<sup>19</sup> Esto también puede ser un criterio de selección para la contratación pública en la Unión Europea / Países candidatos a la UE.

presentada por el licitador, debe prestarse atención en particular a los elementos que el plan recopila y los datos aducidos.

Las normas europeas sobre Servicios de Seguridad de la Aviación y Aeroportuarios dan una buena indicación de qué elementos deben incluirse en el plan operativo, pero es fundamental que el plan satisfaga los requisitos de seguridad y calidad del comprador.

El plan operativo debe incluir detalles sobre: Esto también puede ser un criterio de selección para la contratación pública en la Unión Europea / Países candidatos a la UE.

- ★ Plan de servicios
- ★ [Procedimiento de operación estándar:](#)
- ★ Plan de movilización incluido [soporte](#)
- ★ Plan de transición
- ★ [Evaluación de control de rendimiento](#)
- ★ [Formación / plan de entrenamiento](#)
- ★ Plan de reversibilidad
- ★ [Estructura de informes](#) / sistemas
- ★ Recuperación tras desastres / Continuidad del negocio
- ★ Modelo de gobierno

El plan de servicios o plan operativo muestra en general si los licitadores tienen suficiente capacidad organizativa para reemplazar a cualquiera de los vigilantes de seguridad privada a corto plazo, por ejemplo en caso de enfermedad. Esto significa que un vigilante con una cualificación y experiencia similar puede hacerse cargo de las responsabilidades de un compañero de trabajo. El proveedor de servicios de seguridad privada también debe poder demostrar que puede hacer frente a situaciones imprevisibles o excepcionales y

garantizar una solución rápida y sin problemas. Especialmente, dado que los operadores económicos asumen cada vez más responsabilidades, esto puede ir desde desastres naturales hasta demostraciones / manifestaciones a incidentes violentos. El comprador debe tener la seguridad de que el licitador sigue todos los procedimientos especificados en el plan operativo y según lo acordado.

La información que figura en el plan operativo debe satisfacer al comprador y debe incluir el control del desempeño de la empresa de seguridad privada de forma regular y en determinadas horas / fechas en cooperación con el comprador. La ejecución del plan operativo debe revisarse periódicamente y deben utilizarse las conclusiones de los controles de calidad internos. Los vigilantes deben tener estructuras jerárquicas claras. Los informes deben tomar en consideración los siguientes puntos:

- ★ Los informes se realizan con precisión y regularidad;
- ★ Los informes contestan a las respuestas de las preguntas y los comentarios que puedan surgir durante las operaciones (por ejemplo: ¿Cuántos visitantes han sido controlados? ¿Tienen las entradas y salidas de los edificios el suficiente espacio durante las horas punta para una afluencia de personas?);
- ★ La forma en que se realizan los informes no representan de forma desproporcionada un obstáculo para que los vigilantes ejecuten el contrato;
- ★ Los informes deben ser, si los resultados así lo indican, modificados según las necesidades del comprador previo acuerdo (Por ejemplo: ¿Se requieren vigilantes de

sexo femenino adicionales)

- ★ El análisis del informe debe dar lugar a medidas correctivas o preventivas (Por ejemplo: Necesitamos que durante las horas punta haya más personal de seguridad privada / Necesitamos personal femenino adicional de seguridad privada para controlar a las mujeres)

Debe prestarse una especial atención al [plan de servicios](#) propuesto, ya que es un elemento central para reflejar los requisitos del contrato. Obsérvese que sobre la base de los informes, los requisitos pueden cambiar y puede que haya que cambiar el plan de turnos. Cualquier ajuste a raíz de la presentación de los informes debe estar bien documentado. La metodología para el plan de servicios debe garantizar:

- ★ Que esté programado el perfil correcto del personal de seguridad privada;
- ★ Que esté garantizado el 100% de cobertura del contrato;
- ★ Que el contrato se ejecuta en el momento adecuado;
- ★ Que el contrato se ejecuta en el lugar adecuado;
- ★ Que cada miembro del personal de seguridad privada conoce sus horarios con suficiente antelación;
- ★ Que el plan de servicio es predecible para los vigilantes e incorpora aspectos sociales, es decir, es un mecanismo sustitutivo / cómo se gestionan las vacaciones;
- ★ Que cada miembro del personal de seguridad privada está informado acerca de su horario con suficiente antelación;
- ★ Que el comprador ha sido informado de los horarios;

- ★ Que los horarios cumplen con las condiciones de trabajo según lo regulado por la legislación nacional y / o europea;
- ★ Que el contrato se ejecuta de acuerdo a los horarios;

Tanto el plan de servicio como el plan operativo deben estar sujetos a las reuniones de revisión regulares formalizadas entre el comprador y el proveedor de servicios de seguridad privada. Dadas las implicaciones sociales en los vigilantes, el plan de servicio debe ser previsible, continuo y debe permitir el correcto equilibrio entre vida y trabajo.

### Control de calidad

Cualquier proveedor de seguridad privada debe tener una metodología de pruebas y un control de calidad *interna*. Estos controles pueden incluir la vigilancia y pruebas prácticas de ejecución del plan operativo. El procedimiento seguido para realizar inspecciones y auditorías también debe convencer al comprador de que se llevan a cabo inspecciones internas con una máxima medida de objetividad.

<b>CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LAS OPERACIONES DEL CONTRATO</b>	
<b>El administrador del contrato in situ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Tiene el administrador del contrato in situ suficientes conocimientos sobre las disposiciones del contrato para implementar todos los aspectos en un grado satisfactorio?</li> <li>★ ¿Qué cualificaciones tiene el administrador in situ?</li> <li>★ ¿Se aplica una cadena clara de responsabilidades?</li> </ul>
<b>Plan operativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿El plan operativo incluye todos los elementos necesarios?</li> <li>★ ¿Es visible una metodología clara para el plan de servicios?</li> <li>★ ¿El licitador tiene la capacidad suficiente para sustituir a un vigilante de seguridad en caso de enfermedad u otras circunstancias imprevistas?</li> <li>★ ¿El plan operativo incluye alguna supervisión del rendimiento?</li> <li>★ ¿El plan operativo incluye informes obligatorios?</li> <li>★ ¿La metodología presentada del plan de servicios incluye todos los elementos importantes? En particular, ¿se tienen en cuenta los aspectos sociales de los vigilantes cuando se garantiza una cobertura del cien por cien del contrato?</li> </ul>
<b>Control de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Se aplican mecanismos de control de calidad interna o de terceros para las operaciones del licitador?</li> <li>★ ¿Se aplican los mecanismos de control de calidad interna con la objetividad necesaria?</li> </ul>

## 5. Infraestructura del contrato

La tecnología es a veces un elemento esencial para la prestación de servicios de seguridad privada para garantizar los más altos estándares de calidad. Aunque el rango de tecnología disponible es cada vez mayor, es crucial que la tecnología integrada en el plan operativo sea adecuada a los objetivos del contrato. Teniendo en cuenta las cada vez más complejas exigencias sobre los vigilantes en cuanto al manejo de la tecnología, todos ellos deben estar bien entrenados para manejar el equipo y la tecnología disponibles presentados para su servicio. Las herramientas y la tecnología también deben estar bien mantenidas, de acuerdo

con las instrucciones del fabricante. El licitador deberá poder demostrar en su plan operativo que estos aspectos se tienen plenamente en cuenta.

### Equipo

Todos los equipos utilizados por la empresa licitadora deben ser mantenidos por el propietario del equipo (por lo general el licitador) y deben respetarse las normas, leyes y reglamentos nacionales, así como las directrices del fabricante. La responsabilidad del mantenimiento, alternativamente, se puede delegar a un tercero (por ejemplo, en el caso de vehículos: a un taller de confianza). El equipo y su uso deben cumplir con las normas de seguridad y salud. Además, las

herramientas deben ser apropiadas a las circunstancias específicas del lugar, por ejemplo, adecuadas para el transporte oculto, si el lugar lo requiere.

El aspecto externo del personal de seguridad privada es de particular importancia, ya que se refleja en el comprador. Por tanto, el licitador deberá proporcionar **uniformes** estándar para todos los vigilantes o garantizar que los uniformes suministrados son llevados de forma adecuada y correctamente atendidos.

Al vigilante de seguridad privada se le deben proporcionar los **dispositivos de comunicación, informática, hardware y software** necesarios, de acuerdo con la naturaleza del trabajo a realizar.

Todas las **armas** transportadas en el marco de la ejecución de los servicios de seguridad privada en cuestión deben ser apropiadas, y usadas, mantenidas y almacenadas de manera apropiada. Deben ser utilizadas sólo por el licitador y sus vigilantes con los permisos, la formación y la experiencia necesarios para su uso. Las armas deben ser inventariadas y revisadas regularmente, además de almacenadas de forma segura y apropiada. El plan operativo debe establecer quién tiene los permisos necesarios para el uso de armas, y en qué condiciones y en qué circunstancias. Todo el personal de seguridad privada en cuestión debe ser plenamente consciente de los procedimientos de armas.

Todos los **vehículos** utilizados en la ejecución del contrato deben estar claramente marcados y mantenidos en buenas condiciones. Debe establecerse claramente quién tiene acceso a ellos y la forma en que se deben utilizar.

Cualquier **perro** utilizado en la ejecución del contrato debe haber recibido la formación correspondiente y debe ser manejado por un vigilante entrenado. El plan operativo debe recoger dónde se van a utilizar.

Para todas las herramientas e instrumentos de apoyo mencionados anteriormente, es esencial que el licitador pueda aportar pruebas suficientes de garantías de seguro necesarias obligatorias y/o de otro tipo y régimen de responsabilidad civil. Además, para el uso de armas y perros se aplican las leyes nacionales específicas. El licitador deberá poder demostrar el cumplimiento pleno y formación regular sobre las últimas condiciones legales para el uso profesional de este equipo.

### Soporte técnico

El plan operativo debe proporcionar la información necesaria para explicar al comprador el soporte técnico y el equipo proporcionado a los vigilantes y cómo se ha previsto usarlos para las operaciones y cuándo. El mantenimiento de todo el equipo debe estar incluido en el plan de operaciones para asegurarse de que todo el equipo, desde el material logístico pasando por los equipos de comunicación hasta el material de información, mantiene la disponibilidad operacional. Allí donde el plan operativo es un Circuito Cerrado de Televisión o sistemas CCTV u otros sistemas automatizados, como el control de acceso y las instalaciones de alarma, debe responderse a las siguientes preguntas:

- ★ ¿Se cumple con toda la legislación vigente? En algunos países europeos, existe una legislación nacional encaminada a proteger la privacidad de las personas bajo vigilancia.
- ★ ¿El proveedor tiene la experiencia técnica para manejar el equipo?
- ★ ¿Puede el proveedor de seguridad privada mantener apropiadamente el equipo? Si no es así, ¿la empresa de servicios de seguridad privada coopera con una empresa de mantenimiento especializada?
- ★ ¿Está actualizada la tecnología?

**CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA INFRAESTRUCTURA DEL CONTRATO**

<p><b>Equipo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Puede el licitador probar que se respeta toda la legislación nacional en relación con el manejo de armas / K9 / vehículos? Esto rige también para la ley de privacidad si se integran las operaciones de CCTV.</li> <li>★ ¿Son las herramientas y equipos que se sugieren en el plan operativo adecuados para la ejecución del contrato?</li> <li>★ ¿Cumple la tecnología con todos los aspectos de salud y seguridad, así como las instrucciones del fabricante?</li> <li>★ ¿Está todo el personal operativo de seguridad capacitado para manejar el equipo?</li> <li>★ ¿Se garantiza el mantenimiento y actualización regular?</li> <li>★ ¿Se utiliza el equipo de manera que se aseguren las condiciones de garantía del fabricante?</li> <li>★ ¿Tiene el licitador cubiertos los requisitos de responsabilidad con seguros adecuados vinculados al manejo de los equipos?</li> <li>★ ¿El licitador demuestra periódicamente la capacitación para el manejo de armas del personal, incluida la formación jurídica actualizada?</li> </ul>
<p><b>Soporte técnico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿El licitador garantiza la disponibilidad operativa de todos los equipos en cualquier momento en que el contrato requiera el uso de los equipos?</li> <li>★ ¿Está claro para qué aspectos del contrato la empresa licitadora quiere usar soporte técnico exterior?</li> </ul>

## 6. La empresa de servicios de seguridad privada

Los criterios de calidad establecidos a continuación permiten al comprador definir el tipo de empresa de servicios de seguridad privada. Esto está relacionado con el tamaño y la capacidad, el número de empleados, el volumen de negocios y el nivel de especialización o la gama de servicios del licitador. Debe mencionarse que los criterios de calidad establecidos para encontrar al licitador correcto están vinculados a las tareas y los servicios que se deben realizar.<sup>20</sup>

El entorno jurídico de las empresas de seguridad privada está cambiando constantemente. Por lo tanto, muchas empresas mantienen programas de cumplimiento interno que también para el comprador ofrecen un nivel de confort de que se respeten los aspectos jurídicos de los servicios proporcionados y siempre al día. Esto incluye el control y la evaluación de los riesgos legales. En algunos casos, los licitadores deben tener la documentación de la administración apropiada que garantice que todos los certificados y acreditaciones son conformes a las leyes vigentes.

Un creciente número de organizaciones establece mecanismos de continuidad comercial para garantizar la continuidad de las funciones comerciales críticas en caso de eventos disruptivos. Hay varias normas internacionales y nacionales de continuidad comercial que las organizaciones pueden aplicar y que pueden ser solicitadas como prueba de los mecanismos de gestión de continuidad comercial del licitador<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Esto es en un proceso de contratación de los poderes públicos ubicados en la UE un requisito legal para el diseño de los criterios de selección y adjudicación.

<sup>21</sup> Varias normas de continuidad de negocio han sido publicados por diversas autoridades de normalización,

### Experiencia e historial

Se debe pedir a las empresas de servicios de seguridad privada que proporcionen información sobre su estructura organizativa, el alcance y la naturaleza de los servicios privados de seguridad provistos y por cuánto tiempo el licitador ya está proporcionando servicios de seguridad privada. Cualquier cooperación en curso o anterior con las autoridades locales o nacionales puede dar una indicación de una empresa de servicios de seguridad privada de calidad. Esto puede ir más allá de los servicios anteriores proporcionados y puede cubrir la participación en acuerdos de intercambio de información o de sistemas de formación y coordinación, por ejemplo, con la policía u otros servicios de emergencia.

Un buen historial de salud y seguridad ocupacional y la disponibilidad de apoyo para los vigilantes convertidos en víctimas de ataques (violentos) u otros incidentes muestra una buena política de salud y seguridad de la empresa licitadora<sup>22</sup>. Esto a su vez se refleja a menudo en menores tasas de absentismo y en un personal más motivado. Un elemento cada vez más importante de la gestión del personal es cualquier política aplicable sobre la conciliación del tiempo de trabajo y el tiempo privado. Los riesgos de salud y seguridad asociados con ciertos contratos pueden ser evaluados con una variedad de recursos para la evaluación de riesgos para

---

incluyendo ISO, la British Standards Institution y Autoridades americanas de Estados Unidos

<sup>22</sup> También el documento "Una guía para considerar aspectos sociales en las contrataciones públicas", publicado por la Dirección General de la Comisión Europea de Empleo, Asuntos sociales e Igualdad de oportunidades puede proporcionar orientación de cómo identificar una Política de Salud y Seguridad sólida en operadores de servicios de seguridad privada de calidad.

la salud y la seguridad<sup>23</sup>.

Una sólida trayectoria de confidencialidad con la información del cliente y de respeto de los datos privados es cada vez más relevante en un mundo digital. Por lo tanto, el licitador debe demostrar medidas claras de protección de datos. Se deben tomar medidas para proteger los datos privados de los clientes, reunidos por ejemplo a lo largo de las actividades informativas del licitador.

### **Ética, Filosofía y Código de conducta de la compañía**

Una indicación de que el licitador tiene una sólida estructura de gestión de la calidad y de ética empresarial es una prueba de cualquier compromiso de responsabilidad social corporativa. Los regímenes internacionales estandarizados, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ayudan a comparar los esfuerzos en este sentido.

Muchas organizaciones cuentan con documentación que presenta su enfoque sobre clientes y operaciones comerciales, desde un punto de vista ético y deontológico. En caso de existir una declaración de la empresa licitadora, ésta nos dará una indicación de las normas internas del licitador, incluida la lucha contra la corrupción, el manejo de la ética empresarial y la transparencia financiera. Esta declaración mostrará si el licitador cumple con las expectativas del comprador desde el punto de vista de la filosofía empresarial. El director de calidad o programa de cumplimiento interno de las empresas licitadoras es a menudo responsable de asegurar el cumplimiento

---

<sup>23</sup> Una herramienta es la Evaluación online interactiva de riesgos europea, una aplicación web desarrollada por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Debe prestarse especial atención a las PYME, que pueden tener dificultades para presentar pruebas para sus políticas sociales.

de todo el personal con los códigos o principios propios internos éticos y deontológicos, así como las normas y obligaciones de la industria.

### **Las pequeñas y medianas empresas**

Las pequeñas y medianas empresas<sup>24</sup> se enfrentan a retos específicos en los procesos de licitación. Algunos de los criterios de calidad descritos pueden suponer cargas potenciales sobre ellos, directa o indirectamente, que requieren soluciones pragmáticas sobre una base no discriminatoria para todos los licitadores. También para los compradores privados existen las mejores prácticas disponibles para ayudar a que los procesos de licitación sean más accesibles a las PYME<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> Según se define en la Recomendación de la Comisión Europea 2003/361 / CE.

<sup>25</sup> Véase, por ejemplo, el documento de trabajo del personal de la Comisión Europea "Código de buenas prácticas para facilitar el acceso de las PYME a los contratos públicos".

**CRITERIOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA EMPRESA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

<p><b>Experiencia e historial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Puede el licitador demostrar experiencia en el campo requerido? ¿Alcance de los servicios proporcionados? ¿Duración en el mercado?</li> <li>★ ¿El licitador tiene una cooperación actual/anterior con las autoridades?</li> <li>★ ¿El licitador demuestra un buen historial de salud y seguridad en el trabajo?</li> <li>★ ¿El licitador aplica herramientas de evaluación de riesgos de salud y seguridad si es necesario?</li> <li>★ ¿El licitador tiene un buen historial de confidencialidad y protección de datos?</li> </ul>
<p><b>Ética, Filosofía y Código de conducta de la compañía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ ¿Tiene el licitador un sólido compromiso CSR?</li> <li>★ ¿El licitador mantiene un programa de calidad y cumplimiento interno que asegure las normas de la industria y cumplimiento legal / compromisos propios?</li> <li>★ ¿El licitador mantiene un programa de integridad / código de conducta?</li> </ul>

Anexo 1 - Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad.

## Anexo 1 – Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad.

Este anexo le proporciona a usted como cliente un ejemplo práctico de cómo adjudicar contratos en base a criterios de calidad. Deben seguirse tres pasos importantes.

- ★ **PASO 1** - Fijar la importancia relativa de la calidad sobre el precio.
- ★ **PASO 2** - Establecer la importancia atribuida a las diferentes categorías de calidad y la importancia relativa de los criterios de calidad específicos de cada categoría.
- ★ **PASO 3** - Evaluar los diferentes criterios para determinar el proveedor de "valor óptimo", una vez que el contrato ha sido publicado y se han realizado las ofertas de las diferentes empresas de seguridad privada de acuerdo con los pasos 1 y 2.

### PASO 1 - La importancia de la calidad sobre el precio

Para determinar la propuesta que representa el valor óptimo de acuerdo con los criterios de calidad y precio, puede usarse la siguiente fórmula para llegar a la puntuación global de la propuesta:

$$\text{Puntuación de licitación} = \text{Puntuación de calidad} + \text{Puntuación de precio}$$

Le corresponde al comprador de determinar su propia importancia dada a la puntuación de precio y calidad. Cuanta más alta sea la puntuación, mayor importancia se concede a los criterios de calidad.

### PASO 2 - Definición de la importancia de las diferentes categorías y criterios específicos de calidad

Este paso permite a los compradores definir las categorías de criterios de calidad más importantes para ellos en su evaluación de la calidad, mediante la asignación de diferentes porcentajes de los puntos permitidos para la puntuación de la calidad:

Categoría	Atribución de importancia
El personal de seguridad privada	Un alto número de puntos atribuidos indica que son de interés primordial la valoración de antecedentes, investigación, selección y contratación, las habilidades y capacidades, su experiencia y las condiciones de empleo.
Gestión del contrato	El número dado aquí refleja la importancia atribuida a las habilidades de la gestión de contratos, su experiencia y los servicios de apoyo dentro de la empresa licitadora.
Operaciones del contrato	Si para el comprador es de primordial importancia la calidad del administrador del contrato in situ del plan operativo que incluye aspectos como el plan de servicios, la mayoría de los puntos se deben atribuir a esta categoría de calidad.

Anexo 1 - Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad.

Infraestructura del contrato	Los compradores que atribuyen la mayor importancia a la asistencia técnica y la calidad de los equipos suministrados, deben atribuir la mayor cantidad de puntos a esta categoría de criterios de calidad.
La empresa	Se refleja aquí el número atribuido a la calidad general de la empresa licitadora, incluyendo aspectos como la ética, la filosofía o el código interno de conducta.

A continuación, puede elegir la importancia de los criterios de calidad específicos de cada categoría. El cliente debe atribuir puntos a los aspectos específicos que se suman a la cantidad total de puntos atribuidos a cada categoría.

Por ejemplo, si otorgamos 60 puntos a la calidad y 40 puntos al precio (paso 1), tenemos que distribuir estos 60 puntos entre los diferentes criterios de calidad. Por ejemplo, usted podría atribuir 17 puntos al personal de seguridad privada, 5 a la gestión del contrato, 20 a las operaciones del contrato, 10 a la infraestructura del contrato y 8 a la empresa de seguridad privada.

Luego, puede elegir entre los posibles criterios identificados en cada categoría los que correspondan a sus prioridades. Por ejemplo, en relación con la categoría gestión del contrato, puede atribuir los 5 puntos identificados a:

- ★ cualificación del equipo de gestión (3 puntos)
- ★ experiencia del equipo de gestión (2 puntos)

Sería necesaria la misma operación en relación con los posibles criterios relacionados con las categorías de calidad restantes.<sup>1</sup> Más adelante le proporcionaremos un ejemplo completo en las páginas 45 a 50

**UNA VEZ SE HA DECIDIDO SOBRE LA IMPORTANCIA ADJUDICADA A LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y LA IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD IDENTIFICADOS, DEBE LANZARSE UN PROCESO DE LICITACIÓN. DEBEN RESPETARSE LOS CRITERIOS DE PROCEDIMIENTO SEGÚN LA NATURALEZA DEL CONTRATO (SEGÚN SE EXPLICA EN EL CAPÍTULO 4).<sup>2</sup>**

Antes de adjudicar un contrato, especialmente en aquellos contratos sujetos a normas de contratación pública (ver capítulo 5), primero debe examinar:

<sup>1</sup> Como se explica en el apartado 5, las autoridades de contratación pública deben tener en cuenta que algunos criterios son criterios de exclusión en lugar de criterios de adjudicación (formación obligatoria o respeto de la legislación nacional y laboral). De acuerdo con las directivas europeas, la experiencia del personal también se puede considerar un criterio de selección.

<sup>2</sup> Los anuncios de licitación tendrán que ser respetados por las autoridades de contratación pública. Consulte las páginas 54-57

Anexo 1 - Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad.

- a) ¿Hay empresas consideradas no aptas para llevar a cabo las tareas? Algunas indicaciones pueden ser la falta de pago de impuestos o la seguridad social, los antecedentes penales u otros delitos. Los compradores públicos de la Unión Europea están obligados a excluir automáticamente a ciertas licitaciones.
- b) ¿Hay empresas que no cumplen con los criterios básicos de selección en términos de experiencia y capacidades? Estas empresas no deben incluirse en las etapas de adjudicación.

Una vez que ha excluido algunas de las empresas inadecuadas y seleccionado aquellas empresas que cumplen los criterios de selección, se obtiene el valor óptimo mediante la evaluación de los criterios elegidos previamente.

### PASO 3 - Evaluación de la calidad

Después de que se hayan presentado las ofertas, el comprador realiza una evaluación de las cotizaciones de precios recibidas en las ofertas. Las ofertas que no hayan cumplido con los criterios de selección o exclusión, no se consideran. La evaluación de las ofertas restantes se basa en el número de puntos que han sido asignados a los precios, tal como se indica en el anuncio de adjudicación del concurso.

#### Evaluación del precio

El comprador que ofrezca el precio más bajo recibirá el número total de puntos disponibles para el precio. Todas las ofertas de precios más altos se valoran contra el licitador de precio más bajo. Los puntos para el precio se deducen en relación con el porcentaje en que la oferta de precio es superior a la del licitador más bajo. En el siguiente ejemplo, donde se dispone de un total de 40 puntos para la puntuación del precio, un aumento del 10% en el precio conduce a una deducción de puntos del 10% de 40 puntos y así sucesivamente.

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

#### Evaluación de la calidad

Cuando el comprador ha definido sus prioridades en cuanto a la calidad atribuyendo puntos a las categorías que figuran en el PASO 2, es crucial que se haga una evaluación objetiva para valorar qué ofertas cumplen con estos requisitos. A fin de garantizar esta objetividad, se pueden utilizar los siguientes parámetros de puntuación:

- ★ No aplicable
- ★ No conforme
- ★ Parcialmente conforme
- ★ Conforme
- ★ Excelente

Anexo 1 - Directrices de evaluación: Un ejemplo de la forma de adjudicar contratos en base a los criterios de calidad.

La siguiente tabla proporciona las definiciones de cada uno de los parámetros de puntuación. No aplicable se utiliza en las tablas de puntuación para los criterios que no se consideran relevantes para el contrato. Es evidente que una empresa cuyas puntuaciones son de "excelente" en relación con uno de los criterios de calidad debe recibir una mayor proporción de los puntos disponibles que una empresa que sólo es "parcialmente conforme". Por lo tanto, se aplican diferentes ponderaciones a los puntos otorgados a cada criterio.

### Ponderación

Parámetro	Ponderación
No conforme	0%
Parcialmente conforme	50%
Conforme	80%
Excelente	100%

El licitador con el mayor número de calificaciones "excelentes" de los criterios clave (los criterios asignados con el mayor número de puntos por el comprador) obtendrá, por tanto, la mayor puntuación en los criterios de calidad. La evaluación de los criterios de calidad se suma a los puntos obtenidos en la evaluación del precio para establecer el licitador de "más valor".

### Definición de los criterios de calificación

<b>No aplicable</b>	Esto tiene en cuenta el hecho de que no todos los elementos se aplican a todos los compradores. El criterio no es aplicable para la adjudicación de esta licitación y, por lo tanto, no se ha puntuado. La evaluación "no aplicable" no debe utilizarse de forma aleatoria, sino que debe justificarse en relación con los requisitos de la licitación. Por ejemplo, el criterio "CCTV" no es aplicable si esta tecnología no se va a utilizar en la ejecución del contrato.
<b>No conforme</b>	Esta evaluación se aplica si la información proporcionada no cumple en absoluto con los requisitos del comprador. No se utilizará si no se proporciona información sobre un determinado tema.
<b>Parcialmente conforme</b>	La información proporcionada no permite una evaluación completa de si lo propuesto cumple íntegramente con los requisitos.
<b>Conforme</b>	La información proporcionada cumple totalmente con los requisitos establecidos en el anuncio de licitación y cumple con las expectativas del comprador.
<b>Excelente</b>	El elemento cumple con los requisitos y las expectativas y demuestra un servicio excepcional de alta calidad basado en un exitoso desempeño operativo.

## Ejemplo

En el ejemplo descrito, el comprador decidió otorgar los 100 puntos de la siguiente manera:

Precio	40 puntos
Calidad	60 puntos
Asignación:	
1. El personal de seguridad privada	17
2. Gestión del contrato	5
3. Operaciones del contrato	20
4. Infraestructura del contrato	10
5. La empresa de servicios de seguridad privada	8

### 1. El personal de seguridad privada

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
<b>1.1 Investigación de antecedentes, verificación, selección y contratación</b>							
Proceso documentado de investigación y verificación de antecedentes	0	✓					0
Prueba de conformidad con la legislación para la investigación y verificación del personal de seguridad privada	3			✓			1,5
Personal especializado de investigación y verificación	0	✓					0
Reclutamiento con consideraciones sociales	3			✓			1,5
<b>1.2 Habilidades y capacidades</b>							
Formación básica	3					✓	3

## Anexo 1 – Ejemplo

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
Formación adicional	1					✓	1
Formación especializada	1			✓			0,5
Formación especializada	1			✓			0,5
Cursos de actualización	0	✓					0
Instalaciones/personal de formación especializado	0	✓					0
Módulos de formación/ Programas de estudios	0	✓					0
Otras habilidades soportadas	0	✓					0
Carrera y formación para vigilantes vinculados	0	✓					0
<b>1.3 Experiencia</b>							
Prueba de suficiente nivel de experiencia	2					✓	2
Cooperación con otras organizaciones/auto ridades	0	✓					0
<b>1.4 Condiciones de empleo</b>							
Certificación de respeto por los convenios colectivos de trabajo y la legislación laboral y social nacional	2				✓		1,6
Estructura de salarios clara y transparente	0	✓					0
Canal de quejas. Comentarios y sugerencias	0	✓					0

## Anexo 1 – Ejemplo

Acuerdos de responsabilidad civil	2		✓				1
-----------------------------------	---	--	---	--	--	--	---

<b>TOTAL</b>	<b>17</b>						<b>12,1</b>
--------------	-----------	--	--	--	--	--	-------------

## 2. Gestión del contrato

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
--	--------------------	--------------	----------------	---------------------------	--------------	----------------	-----------------------------

### 2.1 El equipo de gestión

Registros financieros transparentes	0	✓					0
Cualificaciones del equipo de gestión	3				✓		2,4
Experiencia del equipo de gestión	2				✓		1,6
Responsabilidades y normas	0	✓					0

### 2.2 Servicios de apoyo

Servicios de apoyo	0	✓					0
--------------------	---	---	--	--	--	--	---

<b>TOTAL</b>	<b>5</b>						<b>4,0</b>
--------------	----------	--	--	--	--	--	------------

## 3. Operaciones del contrato

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
--	--------------------	--------------	----------------	---------------------------	--------------	----------------	-----------------------------

### 3.1 El administrador del contrato in situ

Prueba de cualificación	5					✓	5
Conocimiento disposiciones del contrato	2					✓	2
Cadena de responsabilidad	1			✓			0,5

## Anexo 1 – Ejemplo

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
<b>3.2 Plan operativo</b>							
Integridad del plan operativo	0	✓					0
Metodología plan de servicios	0	✓					0
Flexibilidad de turnos	4					✓	4
Control de rendimiento	1			✓			0,5
Uso de informes obligatorios	0	✓					0
Aspecto social de los turnos	5				✓		4
<b>3.3 Control de calidad</b>							
Mecanismo de control interno o de terceros	1				✓		0,8
Control objetivo de calidad	1				✓		0,8
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>						<b>17,6</b>

#### 4. Infraestructura del contrato

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
<b>4.1 Equipo</b>							
Cumplimiento de la legislación nacional relativa a las armas / vehículos / equipos (si corresponde)	4					✓	4
Idoneidad de herramientas para el plan operativo	0	✓					0
Respeto de la salud y la seguridad para el manejo del equipo	0	✓					0

## Anexo 1 – Ejemplo

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
Mantenimiento regular de herramientas /equipo	0	✓					0
Garantía de herramientas y equipo	0	✓					0
Acuerdos de responsabilidad para el manejo de herramienta	3				✓		2,4
Formación especial del personal que maneja herramientas/equipo	1			✓			0,5
<b>4.2 Soporte técnico</b>							
Disponibilidad de todo el equipo según los requisitos del contrato	0	✓					0
Soporte técnico claro para todo el equipo	2					✓	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>						<b>8,9</b>

## 5. La empresa de servicios de seguridad privada

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
<b>5.1 Experiencia e historial</b>							
Alcance de los servicios proporcionados	0	✓					0
Duración en el mercado	0	✓					0
Cooperación actual/anterior con las autoridades	0	✓					0

## Anexo 1 – Ejemplo

	Puntos disponibles	No aplicable	No conforme 0%	Parcialmente conforme 50%	Conforme 80%	Excelente 100%	Puntos ponderados asignados
Buen historial de salud y seguridad en el trabajo	2				✓		1,6
Plan de reconciliación entre tiempo de trabajo y tiempo privado	0	✓					0
Evaluación de los riesgos de salud y seguridad	0	✓					0
Historial de confidencialidad con la información del cliente	0	✓					0
Medidas de protección de datos	0	✓					0

**5.2 Ética, Filosofía y Código de conducta de la compañía**

Compromiso de responsabilidad social de la empresa	4			✓			2
Documentación del enfoque ético para el negocio	0	✓					0
Programa de continuidad comercial	1		✓				0
Programa de calidad / conformidad Interna	1			✓			0,5

<b>TOTAL</b>	<b>8</b>						<b>4,1</b>
--------------	----------	--	--	--	--	--	------------

## Resultado

Como resultado de la evaluación de la licitación según el ejemplo anterior, el comprador tiene una visión general para comparar las prestaciones de los distintos licitadores con criterios de calidad separados. En este ejemplo, el licitador actúa de la siguiente manera con los criterios de calidad.

Criterios de calidad	Puntos disponibles	Puntos adjudicados
El personal de seguridad privada	17	12,1
Gestión del contrato	5	4,0
Operaciones del contrato	20	17,6
Infraestructura del contrato	10	8,9
La empresa de servicios de seguridad privada	8	4,1
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>46,7</b>

## Anexo 2 – Los criterios de exclusión, selección y adjudicación

En este anexo se ofrece una visión general de los criterios de exclusión, selección y adjudicación incluidos en la legislación sobre contratación pública de la UE. Estos criterios son aplicables sólo a las autoridades públicas que compran servicios de seguridad privada. Se anima a los clientes privados a inspirarse también en estos criterios.

### 1. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

Los compradores públicos deberán excluir a los licitadores de las ofertas cuando hayan sido objeto de una condena mediante sentencia firme por una de las siguientes razones:	No conforme	Conforme	Observaciones
Participación en una organización delictiva			
Corrupción			
Fraude			
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas			
Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo			
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos			
Incumplimiento de las obligaciones de pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social			

Los poderes adjudicadores podrán excluir a licitadores de la participación en una oferta, por sí mismos o por requerimiento de los Estados miembros, en las siguientes situaciones:	No conforme	Conforme	Observaciones
No se respeta el derecho medioambiental, social y laboral de la UE, internacional y nacional, así como los convenios colectivos			
El licitador está sujeto a quiebra o			

insolvencia o procedimientos de liquidación			
Falta profesional grave que hace cuestionable la integridad del licitador			
El licitador ha firmado acuerdos con otros operadores económicos con el fin de falsear la competencia			
Conflicto de intereses			
Se conocen deficiencias significativas o persistentes en el cumplimiento de un requisito sustantivo en virtud de un contrato público anterior			
El licitador ha asumido una influencia indebida del proceso de toma de decisiones del poder adjudicador			

Una puntuación no conforme en cualquiera de estas categorías obligatorias conduce a la inmediata descalificación del proceso de licitación. Una puntuación no conforme en cualquiera de estas categorías opcionales puede conducir a la descalificación del proceso de licitación.

## 2. CRITERIOS DE SELECCIÓN

### Habilitación para ejercer la actividad profesional

Los licitadores pueden ser obligados a cumplir con los siguientes requisitos:	No conforme	Conforme	Observaciones
Inscripción en uno de los registros profesionales o comerciales mantenidos en su Estado miembro			
En los procedimientos de contratación de servicios, en la medida en que los licitadores necesiten una autorización especial o tengan que ser miembros de una determinada organización para poder proporcionar en su país de origen el servicio de que se trate			

**Solvencia económica y financiera**

Los licitadores pueden ser obligados a cumplir con los siguientes requisitos:	No conforme	Conforme	Observaciones
Tener un determinado volumen de negocios anual mínimo, incluyendo un volumen de negocios mínimo en el área cubierta por el contrato			
Los licitadores podrían tener que proporcionar información sobre sus cuentas anuales que muestren las proporciones, por ejemplo, entre activos y pasivos			
Un nivel apropiado de seguro de indemnización por riesgos profesionales			

**Capacidad técnica y profesional**

Los licitadores pueden ser obligados a cumplir con los siguientes requisitos:	No conforme	Conforme	Observaciones
Un nivel suficiente de experiencia demostrada por referencias adecuadas de contratos ejecutados en el pasado, como, por ejemplo, una lista de las obras ejecutadas como máximo en los últimos cinco años, avalada por certificados de ejecución satisfactoria y el resultado de las obras más importantes			
Cualificaciones técnicas y profesionales del licitador o contratista o del personal directivo de la empresa, siempre y cuando no se evalúen como criterio de adjudicación			
En los procedimientos de contratación pública de suministros que requieran obras de colocación o instalación, servicios u obras, podrá evaluarse la capacidad profesional de los licitadores para proporcionar el servicio o ejecutar dicha instalación u obras con respecto a sus habilidades, eficacia, experiencia y fiabilidad			

Una puntuación no conforme en alguna de las categorías puede conducir a la exclusión del comprador de la continuación del proceso de selección/adjudicación. Si una empresa se supone que es conforme, puede solicitarse más información. Conforme supuesto será clasificado como conforme en relación con los criterios de exclusión y selección.

### **3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

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

- a)** Precio o coste de usar un enfoque de coste de ciclo de vida
- b)** La mejor relación calidad-precio será evaluada en base a criterios que incluyen aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales
- c)** Calidad, incluido el valor técnico
- d)** La cualificación y experiencia del personal asignado a la ejecución del contrato, cuando la calidad del personal asignado puede tener un impacto significativo en el nivel de ejecución del contrato
- e)** El elemento de coste también puede tomar la forma de un precio fijo sobre la base del cual los licitadores competirán solamente en criterios de calidad
- f)** Los Estados miembros podrán establecer que los compradores no puedan utilizar los precios sólo como criterio único de adjudicación.

## Anexo 3 – Anuncios de licitación

El anuncio de licitación es un documento importante que debe exponer toda la información necesaria para una licitación específica. Las autoridades públicas tienen que cumplir con la legislación exponiendo la información incluida en los anuncios de licitación, pero los otros compradores también deben inspirarse en el siguiente ejemplo establecido en la Directiva sobre contratación pública de la UE 2014/24/UE, Anexo V, Parte C.

### Información que debe figurar en los anuncios 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 la 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 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 licitación: naturaleza y alcance de las obras, naturaleza y cantidad o valor de los suministros, naturaleza y alcance de los servicios. Si el contrato está dividido en lotes, esta información se facilitará para cada lote. Si procede, descripción de posibles variantes.
- ★ 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 compra, 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, entre ellas:
  - ★ 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 compra,
  - ★ 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 compra, 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.(c) 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.