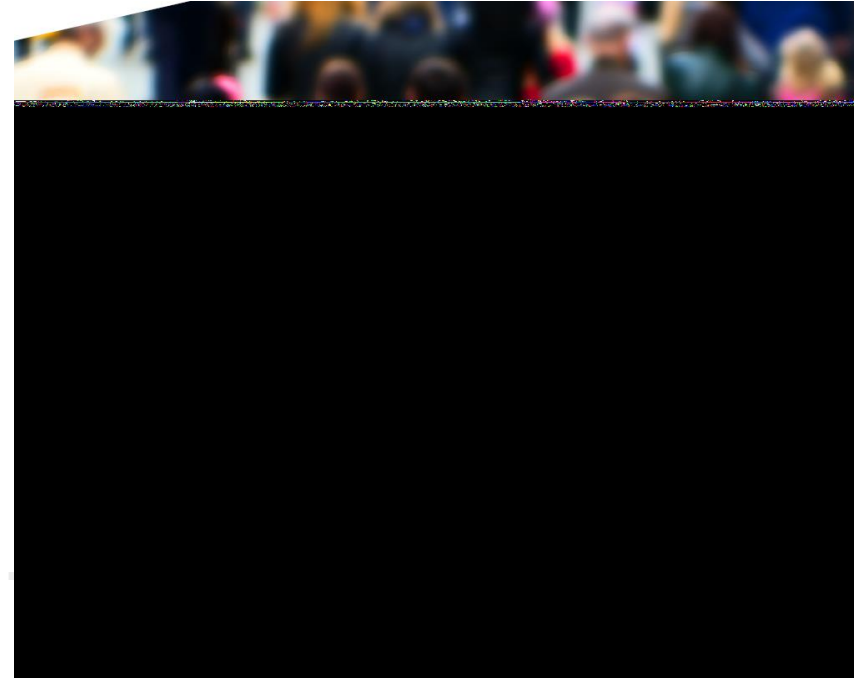


I Premio nacional de calidad y excelencia en la Contratación Pública

Alfredo Bohórquez Rodríguez

Presidente de la Comisión de
Contratación Pública
Club Excelencia en Gestión- CEG



@Club_Excelencia

Zaragoza , 5 Noviembre 2019

Compartiendo y mejorando juntos



Asociación multisectorial

**Intercambio de conocimientos y experiencias
para la mejora y excelencia**

Representante oficial de EFQM en España desde 1994



PUNTO DE ENCUENTRO





Disponible en: "50 Criterios de calidad y excelencia de la prestación del servicio, que aportan valor en la contratación pública"

ORGANIZACIONES PROMOTORAS



PRÓLOGO

LA CALIDAD COMO NUEVO PARADIGMA DE LA CONTRATACION PÚBLICA

JOSÉ MARÍA GIMENO FELIU

Catedrático de Derecho administrativo. Universidad de Zaragoza.

Director de la Cátedra Estrategia e Innovación en la contratación pública en el sector salud.

Director Observatorio Contratación Pública (www.obcp.es)

**//La calidad no cuesta. No es un regalo,
pero es gratuita. Lo que cuesta dinero
son las cosas que no tienen calidad//**

Philip B. Crosby, 1987

CLAVES DE EXCELENCIA CONTRATACIÓN PÚBLICA

1. A futuro, potenciar **sistemas de valoración más orientados a los resultados** del servicio.
2. En contratos importantes por importe o criticidad: **evaluación y certificación externa de calidad de servicio y de cumplimiento de adjudicataria.**
3. Potenciar estrategias para **cumplimiento del contrato de adjudicatarios:** Ratios de personal, sustituciones, condiciones laborales-convenios vigentes, subrogación y mejoras.

CLAVES DE EXCELENCIA CONTRATACIÓN PÚBLICA

4. **Inspeccionar y actuar ante incumplimientos o inadecuada prestación del servicio.**
5. En pliegos, **penalizaciones ante incumplimientos del pliego o de oferta**, e incentivos ante buenos resultados.
6. **Determinar en pliego el tipo de consecuencias ante incumplimiento** de oferta o pliego.

CONTRATOS CRITERIOS CRITICIDAD EN CALIDAD

- **Servicios a ciudadanía o Estado de Bienestar** (educativos, sanitarios y servicios sociales).
- Afectan **condiciones de vida básicas de ciudadanía** (limpieza, deportivos, información, culturales,.....).
- Relacionados con **seguridad o vida de personas** (transporte público, mantenimiento de instalaciones críticas, seguridad,.....).
- **Técnicamente complejos o de consultoría.**



1. Aplicación automática de fórmulas

**PRECIO
ELEMENTOS OBJETIVOS DE
CALIDAD**

PRECIO

En servicios con alto componente de criticidad:

- **Que no se valore el precio** y se compita por calidad y otros criterios.
- **Dar poca ponderación al precio.**
- **Utilizar una fórmula que atenúa en puntos el impacto del precio** (usada en licitaciones europeas para servicios especializados de consultoría):

$$\left[\frac{\text{Precio de la oferta más barata}}{\text{Precio de la oferta a valorar}} \right] \times \text{puntos asignados}$$

ELEMENTOS OBJETIVOS DE CALIDAD

- Medición de **indicadores del servicio** al menos trimestralmente (incluye indicadores, fórmula de cálculo y frecuencia).
- Realización de **encuestas de satisfacción anualmente** (incluye modelo de encuesta y metodología):
 - **Trabajadores/as** del servicio.
 - **Al poder adjudicatario y en su caso, cliente final o personas usuarias del servicio.**
 - **A proveedores.**

ELEMENTOS OBJETIVOS DE CALIDAD

- Acciones de **reconocimiento y agradecimiento a los trabajadores/as** del servicio.
- Sistema y canal de **participación de trabajadores/as**.
- **Responder por escrito a quejas escritas.**
- **Código ético vigente.**



1. Aplicación automática de fórmulas

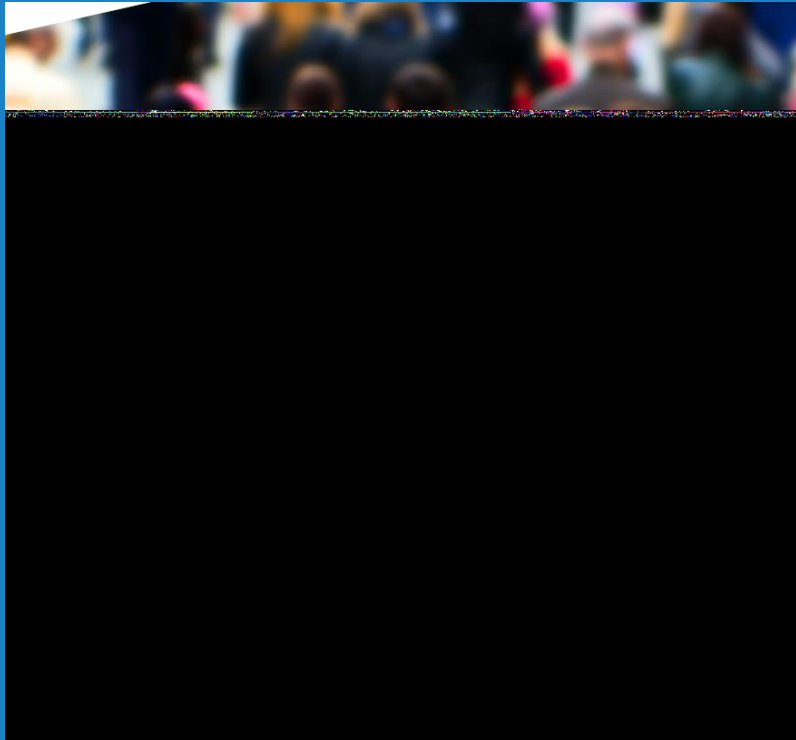
**MEJORAS
CLAUSULAS SOCIALES**

MEJORAS

- *(+servicios gratuitos + personal + equipamiento)*
*= (+ **costes estructurales del contrato en el futuro**).*
- **Certificados de calidad y excelencia adicionales a los solicitados en la solvencia técnica** (su alcance y actividades de la tipología del servicio del contrato).
- Aportación de **resultados de indicadores de la prestación del servicio y de encuestas de satisfacción**, de servicios similares a los del objeto de contrato.

CLAUSULAS SOCIALES

- Acciones de responsabilidad social en el servicio: **Empleo e inclusión social, con empleados/as, gestión ambiental, colaboración con organizaciones sociales o comunitarias.**
- **Superar el 2% normativo de personas con discapacidad** contratadas en empleo directo.
- **Plan de Igualdad, Plan de conciliación, Plan para abordar la diversidad** generacional, cultural y por discapacidad.



2. Criterios subjetivos de juicio de valor

CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Misión y Valores y objetivos** del servicio.
- **Programas, protocolos y procesos.**
- **Comunicación, participación y liderazgo.**
- **Plan de formación** para el servicio.
- **Gestión de motivación, talento, felicitaciones y reconocimiento.**
- **Plan de subrogación** para el servicio.

SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

- **Resultados de la prestación del servicio:** definición de indicadores, fórmula, frecuencia y estándares.
- Modelo de **informe anual o memoria del servicio**
- **Plan de seguimiento y coordinación** interna y externa del servicio.
- **Sistema o programa de compliance** (cumplimiento normativo y prevención de delitos).
- Incorporación de un **canal de denuncias y sugerencias anónimo**

EVALUACIÓN Y MEJORA

- **Seguimiento, evaluación y mejora** del servicio.
- **Encuestas de satisfacción** del poder adjudicatario, de trabajadores/as y en su caso, personas usuarias.
- **Promoción de buenas prácticas e innovación.**
- **Comparar resultados con otras organizaciones.**
- Sistema de gestión de **quejas, reclamaciones y felicitaciones** del servicio.
- Evaluación continua de **formación al personal.**



Bases Convocatoria

Premio Nacional de Calidad y Excelencia en la Contratación Pública 2020





Objeto

Reconocer a las administraciones públicas que impulsan la calidad y excelencia en la contratación pública.

El modelo de referencia es el documento publicado: ["50 Criterios de calidad y excelencia de la prestación del servicio, que aportan valor en la contratación pública"](#)

Requisitos



Ser administración pública española o su administración institucional, de ámbito estatal, autonómico o local.

Presentar entre 1-3 pliegos de condiciones, que hayan sido publicados desde 1 de junio 2019 hasta el 30 junio de 2020.

Los pliegos objeto de premio serán de las tipologías de servicios con criterios de criticidad en calidad

Categorías



Las categorías y número de premios:

- 1 premiado y 1 accésit para Administración General del Estado.
- 2 premiado y 2 accésit para Administraciones autonómicas.
- 3 premiados y 2 accésit para Administraciones locales



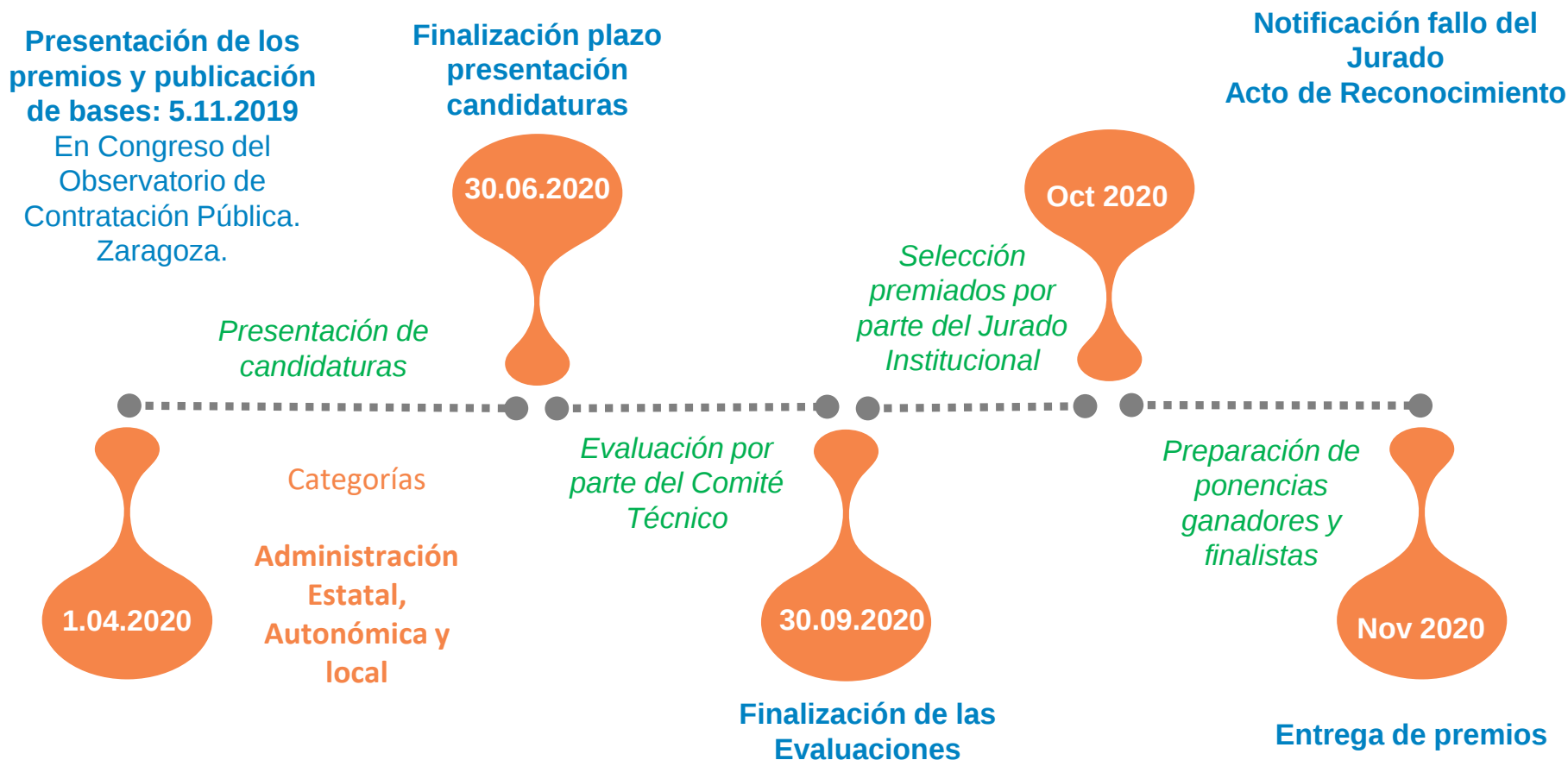
Procedimiento:

Presentación de candidaturas: 1 abril a 30 junio 2020.

Se dispone de formulario online accesible desde la plataforma [ÁGORA CEG](#). **(con autoevaluación de los aspectos de calidad y baremos del pliego. Se adjuntan los pliegos).**

Para cualquier información adicional, se pueden poner en contacto con nosotros a través de premios@clubexcelencia.org

Cronograma I Premio nacional de calidad y excelencia en la Contratación Pública



**"Impulsar la calidad en la contratación pública
es nuestro compromiso con las personas y la sociedad"**

www.clubexcelencia.org

Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia
en Gestión**



**Club Excelencia
en Gestión**



@Club_Excelencia



**Canal Club
Excelencia en Gestión**