

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI D'AUDITORIES INTERNES DE SISTEMES DE
MEDI AMBIENT I QUALITAT DE FGC - TURISME**

Contenido

1. OBJECTE DEL PLEC.....	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	3
4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	4
4.1 Situació actual	4
4.1 Competències i aspectes a desenvolupar	4
4.1.1 Auditoria Interna	4
4.1.2 Consultoria	5
4.2 Descripció de les tasques	5
4.3 Metodologia	6
4.4 Planificació	6
4.4.1 Distribució jornades d'auditoria interna	7
5. CONDICIONS DEL SERVEI.....	8
5.1 Consideracions generals.....	8
5.2 Qualificació del personal.....	9
5.2.1 Formació.....	9
5.2.2 Experiència	9
5.3 Materials i equipaments necessaris.....	9
5.4 Coordinació i seguiment del contracte	9
5.5 Confidencialitat	10
5.6 Liquidació econòmica prestació servei	10
6. TRANSICIÓ DEL SERVEI.....	10
7. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	10
ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME I MUNTANYA.....	12

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, té com a objectiu definir les operacions necessàries que s'han de complir, per a l'execució del servei d'auditories internes de sistemes de medi ambient i qualitat de FGC - Turisme.

En tot el què no s'especifica al present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, el contractista haurà d'acomplir allò especificat en el Plec de Prescripcions Tècniques Generals de FGC, així com en les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la Prevenció de Riscos Laborals i Reial decret 1627/1997.

2. ABAST DEL SERVEI

FGC Turisme comprèn les explotacions relacionades en l'àmbit ferroviari i de transport per cable de diferents comarques de muntanya de Catalunya. Són explotacions de servei de transport turístic i lleure on dins de la seva estratègia empresarial, com és obvi, hi ha una ferma consciència de servei al client i de protecció del medi natural, en tant en quant es localitzen a prop d'espais naturals protegits.

L'experiència d'FGC Turisme en quant a la implantació de Sistemes de Gestió de medi ambient i de qualitat és ja dilatada en el temps, essent Vall de Núria la 1a. estació d'esquí d'Europa en certificar el seu Sistema basat en la Norma ISO 14001 l'any 2001. Posteriorment hem anat certificant altres explotacions que s'han anat incorporant dins del mateix sistema, amb l'objectiu de continuar amb aquesta dinàmica sempre que dins del Grup d'FGC Turisme es vagin incorporant altres explotacions.

El fet d'incorporar més unitats d'explotació certificades dins del nostre Grup ha fet que ens plantegem la creació d'un sistema multi-emplaçament que ens permeti ser més eficients en la gestió, així com poder explorar sinergies que el facin més robust. D'aquesta manera FGC Turisme actuaria com a cap visible de la certificació del qual penjarien la resta d'unitats d'explotació o "sites" individuals.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

S'inclouen a l'abast del contracte, totes les destinacions turístiques del grup de Turisme i muntanya així com les que es puguin incorporar en un futur.

- Vall de Núria.
- La Molina.
- Vallter 2000.
- Espot Esquí i Port Ainé.
- El Cremallera i Funiculars de Montserrat.

- Oficines centrals de FGC Turisme
- Boí Taüll.
- El Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat.
- COU – Centre Observatori de l'Univers.

Pel cas de les explotacions de Boí Taüll, Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat i COU – Centre Observatori de l'Univers es tramitarà la modificació de contracte pertinent.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Situació actual

L'estat actual és el següent:

	LA MOLINA		VALL DE NÚRIA		MONTSERRAT		ESQUÍ PALLARS		VALLTER 2000	
	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002
	SI	SI	SI	SI	SI	No aplica	SI	SI	En procés	
PLANTILLA MITJANA i ESQUIADORS/ HORA	60,7	28.380	88,6	7.440	47,6		53,4	19.030	14	9.072

Estat de les certificacions:

ESTAT CERTIFICACIONS	LA MOLINA		VALL DE NÚRIA		MONTSERRAT	ESQUÍ PALLARS		VALLTER 2000	
	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	ISO 14001	UNE 188002	ISO 14001	UNE 188002
RENOVACIÓ CERTIFICAT	14/03/2019	13/04/2018	24/11/2019	31/03/2020	31/08/2018	01/04/2019	29/03/2019	En procés	
VIGÈNCIA	27/05/2021	12/04/2021	31/12/2022	30/03/2023	31/08/2021	02/04/2022	28/03/2022		

4.1 Competències i aspectes a desenvolupar

4.1.1 Auditoria Interna

L'objecte és realitzar les auditories internes dels sistemes de ISO 14001:2015 i UNE 188002 de les certificacions implantades, o en procés de certificar, a les unitats d'explotació esmentades anteriorment, tenint en compte que de manera majoritària son organitzacions amb diversitat de serveis turístics integrats com hotel, transport ferroviari, restauració, dispensari mèdic, estació d'esquí, basílica o activitats a l'aire lliure entre altres. De tal manera, l'objecte final serà l'informe d'auditoria interna que inclogui l'abast de certificació que correspongui en cada unitat d'explotació, fent èmfasi al tractament de l'auditoria interna dins del termes de consultoria i de preparació per a l'auditoria externa.

Per tant els treballs a realitzar serien:

- Auditoria interna-consultoria anual del SGA basat en la Norma ISO 14001:2015 a cada un dels centres que pertoqui.

- Auditoria interna-consultoria anual del Sistema de Qualitat basat en la norma UNE 188002 per a estacions d'esquí i muntanya a cada un dels centres que pertoqui.
- Les visites extraordinàries a les instal·lacions que es considerin necessàries.

El Sistema documental s'analitzarà a les dependències de les explotacions de FGC Turisme, que no realitzarà enviaments previs de procediments ni manuals del Sistema.

4.1.2 Consultoria

Servei de consultoria en base als requeriments de l'àrea d'FGC en la implantació de diferents projectes o manteniment del Sistema de Gestió Multi-site de l'àrea de FGC Turisme, dimensionat en 100 h anuals. Concretament suport a nivell tècnic de:

- Evolució del sistema de gestió.
- Nous projectes que poguessin sorgir.
- Impacte de requeriments legals i canvis de la normativa vigent.
- Contractació Socialment Responsable.
- Evolució de novetats tecnològiques aplicades als diversos processos objecte de certificació.

El llistat anterior és orientatiu i no limitatiu.

En caràcter normal seran a petició del responsable de FGC Turisme, per comentar dubtes, esmenes o petició d'assessorament de per part de FGC, així com seguiment de les accions endegades i en curs. Podran ser en format telefònic, per correu electrònic i/o videoconferència. Tota la informació i documentació generada vers aquest contracte serà propietat de FGC.

4.2 Descripció de les tasques

Els objectius per cobrir les tasques anteriorment esmentades de manera adequada són:

- Realitzar el servei d'auditoria interna per a cada un dels centres i per un període de dos anys
- Determinar si a judici de la persona auditora els Sistemes de Gestió implantats estan adequats als requeriments de la Norma ISO 14001:2015 i UNE 188002.
- Realitzar les entrevistes al personal responsable de les àrees que corresponguin, així com puntualment al personal depenent i/o personal d'empreses externes.
- Realització de visites a les instal·lacions i equipaments rellevants dins del Sistema.
- Les auditories es resoldran amb un mínim d'una jornada i mitja/auditor i integraran els dos sistemes ISO 14001 i UNE 188002 en un mateix informe final, excepte en el cas de l'explotació de Montserrat que serà únicament una jornada per revisar el sistema ambiental ISO 14001.
- L'auditoria interna ha de servir de preparació a l'auditoria externa a celebrar posteriorment.

- Les entrevistes es tractaran com auditoria pròpiament i com a consultoria de cara a aportar solucions i novetats en la legislació vigent que afavoreixin la millora contínua del SGA.
- Planificar un calendari on s'incloguin totes les unitats de manera que sigui coherent i oportú en el temps, en base a la no coincidència de les auditories.
- Les feines d'auditoria, així com l'informe final que quedaran inclosos en el contracte que s'esdevingui i es realitzaran d'acord els requeriments de la normativa ISO 14001:2015 i/o UNE 188002.
- Anualment l'adjudicatari presentarà una memòria resum de les auditories realitzades a tots els sites: visites ordinàries o no, informes, no conformitats detectades i la resta de tasques realitzades. S'acordarà amb el responsable de FGC el contingut de la mateixa.

Àmbit de certificació:

LA MOLINA	ISO 14001	Estació d'esquí, restaurant El Bosc, Autoservei ALP 2500, Restaurant Roc Blanc, Restaurant Costa Rasa, Restaurant Alabaus, Clínica i Activitats d'estiu.
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració
VALL DE NÚRIA	ISO 14001	Tren cremallera, estació d'esquí, complex hotelier Vall de Núria, Santuari de la Mare de Déu, botiga, dispensari, hípica, barques, sales d'exposició, auditori i les activitats del servei de guies de muntanya.
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració
MONTSERRAT	ISO 14001	Activitats de serveis de transports de viatgers per cremallera i funicular ubicats al Parc Natural de la Muntanya de Montserrat.
ESQUÍ PALLARS	ISO 14001	Estació d'esquí d'Espòt, estació d'esquí de Portainé, Hotel Portainé, alberg Les Estades, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració
VALLTER 2000	ISO 14001	Estació d'esquí, edificis i unitats de restauració
	UNE 188002	Estació d'esquí i restauració

4.3 Metodologia

La metodologia inclourà com a mínim:

- Revisió del control operacional de cada site.
- Entrevistes al personal corresponent.
- Revisió de la documentació.
- Idoneïtat del sistema de gestió implantat.

El llistat anterior és orientatiu i no limitatiu, essent oberta a proposta del propi adjudicatari.

4.4 Planificació

Les auditories es realitzaran amb una antelació mínima de dos mesos abans de la celebració de l'auditoria externa, de tal manera i com s'ha comentat anteriorment, es

planificarà un calendari on s'incloguin totes les unitats de manera que sigui coherent i oportú en el temps, en base a la no coincidència de les auditories.

Les dates d'auditoria interna seran acordades pels responsables d'ambdues entitats, previ enviament de la planificació d'auditoria corresponent amb una antelació mínima de dues setmanes a la data de l'auditoria, tenint en compte tant la disponibilitat dels auditors com del personal de TIM

En el supòsit que poguessin sortir canvis en les dates proporcionades per l'empresa adjudicatària, aquesta ho haurà de comunicar als responsables de TIM de manera immediata donant la possibilitat de trobar una solució amb la participació d'ambdues parts.

L'Adjudicatari durà a terme l'auditoria interna-consultoria, així com les visites a les instal·lacions mitjançant un procés que haurà d'incloure:

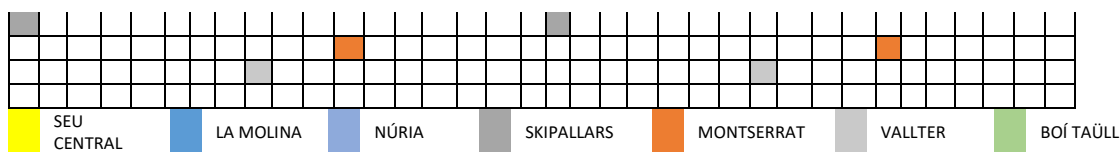
- Una reunió inicial de l'equip auditor amb el personal responsable corresponent de TIM a efectes de confirmar la Planificació d'Auditoria pertinent
- Revisió de la documentació a les instal·lacions de FGC Turisme
- Una reunió final on l'equip auditor presentarà al personal responsable de FGC Turisme els comentaris i conclusions de l'auditoria realitzada, fent entrega de l'informe provisional en el mateix moment, on s'especificarà la sistemàtica per a la solució de les no conformitats i accions correctives i preventives identificades i les possibles millores i/o correccions que s'aportin al Sistema.
- L'informe definitiu s'haurà d'entregar dins del següents 15 dies naturals a la realització de l'auditoria.

4.4.1 Distribució jornades d'auditoria interna

El contracte acabarà passat els dos anys previstos amb possibilitat de prorrogar anualment tres anys més, plantejant una distribució de jornades en "modo multi-site" (les pròrrogues es valoraran segons els serveis previstos d'auditories a realitzar), segons es mostra en el gràfic a continuació:

2021													2022													2023												
G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			

2024													2025													2026												
G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			



Les auditories “on site” als centres d’exploració estan incloses a l’abast de l’auditoria, en un calendari multi-site amb cadència aproximada de 18 mesos entre auditories. La part corresponent a la gestió de “Seu Central” s’auditarà cada any, conjuntament per a tots els sites.

Tot i que Boí Taüll, Ferrocarril Turístic de l’Alt Llobregat i el Centre d’Observatori de l’Univers no disposen de certificació es preveu que es realitzi una auditoria-diagnosi o opcional per veure l’estat i possibilitat d’implantació de Sistemes a curt/mig termini, que es tramitaran per modificació de contracte.

Les jornades d’auditoria poden ser 1 jornada/2 auditors o 2 jornades/1 auditor amb la condició que siguin jornades que incloguin els dos sistemes a revisar UNE 188002 i ISO 14001.

Les quantitat de visites anuals indicades són les considerades mínimes, essent el calendari orientatiu; s’acordarà amb el responsable de FGC el calendari definitiu de visites.

5. CONDICIONS DEL SERVEI

5.1 Consideracions generals

L’adjudicatari estarà subjecte a complir la legislació vigent, així com dels codis ètics i professionals rellevants que se’n derivin, així com els criteris ambientals, els requeriments generals i específics per proveïdors i subcontractistes i els procediments derivats de la ISO 14001 i la indicació de Qualitat Q, així com la Política de Turisme i Muntanya de FGC (veure Annex 1 – POLÍTICA DE TURISME I MUNTANYA).

Per poder assumir aquests plantejaments l’adjudicatari haurà de disposar de tots aquells recursos tècnics i humans suficientment qualificats i comptar amb els mitjans de formació suficients.

Qualsevol canvi en l’organització del servei i/o la composició de l’equip de treball haurà de ser comunicat per l’empresa adjudicatària a FGC sigui per correu electrònic formal o en les reunions de seguiment. En tot cas sempre serà amb l’antelació suficient que garanteixi que la seguretat, l’execució dels treballs, l’acompliment dels procediments de treball. i qualitat del servei no es vegi afectada.

5.2 Qualificació del personal

5.2.1 Formació

La formació mínima indispensable per a tots els serveis és 2 professionals amb formació en l'àmbit de les ciències ambientals o similar, i un d'ells ha d'estar acreditat com auditor de certificació per ENAC, entre altres referents: ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA8000 (RSC), ISO 14021 Eco-disseny.

En cas que l'adjudicatari disposi de personal amb formació similar a l'anteriorment descrita, però exercida en un altre país o amb nomenclatura diferent però d'igual competència, FGC n'avaluarà la seva viabilitat.

L'adjudicatari vetllarà per formar inicialment al seu personal, així com formarà de forma continuada al personal d'acord a les novetats tècniques o necessitats que es vagin incorporant durant l'execució del contracte.

La resta de formacions que puguin ser necessàries en el transcurs del contracte, per causes imputables a l'organització de l'adjudicatari, seran en el mateix format i seran íntegrament amb càrrec a l'adjudicatari.

5.2.2 Experiència

Es requerirà tenir personal que tingui experiència contrastada en la prestació de serveis de consultoria-auditoria en les normes de referència de la present proposta en explotacions de turisme de muntanya i/o estacions d'esquí i muntanya.

Com a servei de consultoria han d'haver desenvolupat projectes d'implantació i millora de Sistemes de Gestió de Qualitat en UNE 188002 Estacions d'Esquí, Hotels i Restauració (APPCC), Qualitat (ISO 9001, EFQM), gestió ambiental (ISO 14001, EMAS), energia (ISO 50001, auditoria energètica), seguretat i salut (OSHAS 18001, ISO 45001), càlcul de petjada de carboni (PAS 2050, ISO 14064, ISO 14067, ISCC, Acords Voluntaris OCCC). Es valorarà que el licitador aporti més experiència.

5.3 Materials i equipaments necessaris

L'adjudicatari com a mínim haurà de posar a disposició per l'execució del servei el material informàtic i d'oficina necessari per atendre les necessitats de FGC.

Anirà per compte de l'adjudicatari, les manutencions, desplaçaments i mitjans de transport fins les instal·lacions que designi FGC en cada unitat de negoci. Els transports dins les explotacions amb cremallera i/o instal·lacions de transport per cable aniran a càrrec de FGC.

5.4 Coordinació i seguiment del contracte

L'adjudicatari nomenarà un responsable que serà qui coordinarà amb el responsable corresponent de FGC els protocols de treball i el seguiment del servei, a la vegada que es responsabilitzarà que les tasques que s'efectuïn tinguin l'estàndard de qualitat

pactat amb FGC. La persona designada haurà de tenir disponibilitat per mantenir reunions periòdiques i contactes freqüents amb l'àrea d'FGC gestora d'aquest contracte de serveis, a fi de fer-ne el seguiment de la gestió global.

5.5 Confidencialitat

L'adjudicatari assumeix que donada la sensibilitat dels treballs, així com la normativa vigent, tota la documentació que sigui considerada confidencial no podrà ser compartida amb tercers sota cap concepte, de manera que FGC es reserva els drets legals que li corresponguin per preservar aquesta consideració.

5.6 Liquidació econòmica prestació servei

S'abonaran únicament les auditories i hores de consultoria realitzades un cop confirmades per l'àrea corresponent d'FGC Turisme.

FGC recepcionarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans mensuals de servei prestats als responsables de FGC i que aquests en validin el contingut.

L'adjudicatari a l'inici de l'annualitat del servei entregarà al responsable de FGC Turisme una previsió de facturació.

6. TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent a aquest contracte (documentació en format digital i/o paper) que sigui necessària perquè, en el cas que el següent contracte es faci l'adjudicació a un adjudicatari diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei amb garanties:

- Informes i documentació tècnica.
- Altra documentació i/o informació generada al llarg de la vigència del contracte i que es consideri d'interès.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual l'adjudicatari estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

7. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Les empreses que vulguin presentar una oferta hauran d'incloure-hi:

- Organigrama de l'equip tècnic proposat. Descripció de l'equip humà adscrit al servei, amb indicació de la formació i experiència per al desenvolupament dels treballs objecte de contracte.
- Pla de control de qualitat que aplicarà l'adjudicatari per a la correcta execució del contracte.

ANNEX 1 - POLÍTICA D'FGC TURISME I MUNTANYA