

Plec de prescripcions tècniques per a la realització de les auditories Internes del Sistema de Gestió Integral de B:SM

Tabla de contenido

1	Objecte	2
2	Descripció del servei.....	2
2.1	Antecedents	2
2.2	Descripció de l'activitat	3
2.3	Abast.....	4
2.4	Condicions generals	5
2.4.1	Planificació de les Auditories.....	5
2.4.2	Detall de les Auditories	5
3	Responsabilitats de l' Adjudicatari	7
3.1.	Especificitats relatives al Personal de l'Adjudicatari	7
3.2.	Personal i equip auditor	7
4	Confidencialitat de dades.....	8
5	Sostenibilitat.....	9
6	Previsió de Futur	9

1 Objecte

L'objecte del plec és regular les condicions relatives a la prestació, per part de l'adjudicatari, del servei de certificació del Sistema de Gestió Integral de Barcelona de Serveis Municipals, B:SM, segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21.

2 Descripció del servei

En aquest apartat es descriuen els serveis que conforme l'objecte del contracte l'adjudicatari haurà de prestar, no essent el llistat que apareix a continuació una relació exhaustiva de les característiques dels serveis contractats, sinó les línies generals demandades per B:SM, que cobreixen els aspectes de tasques a realitzar i resultats esperats.

La prestació del servei d'aquesta licitació consisteix a realitzar totes aquelles tasques necessàries vinculades a la realització d'auditories internes per un cicle d'auditories complet de 3 anys (2024-2026) del Sistema de Gestió Integral de B:SM, segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21.

Els requeriments descrits han d'entendre's com a mínims, podent els licitadors ampliar i millorar a les seves ofertes. Les propostes que ofereixin característiques inferiors no seran preses en consideració al present procediment d'adjudicació. El licitador pot oferir prestacions superiors a les sol·licitades que es consideraran positivament a la valoració tècnica de l'oferta.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar i aportar els coneixements, metodologies i eines necessàries per assegurar el resultat òptim de l'objecte del plec. Els mitjans personals durant la realització del servei es coordinaran amb les persones designades per B:SM.

L'empresa adjudicatària no podrà haver realitzat serveis d'auditories externes a B:SM en els 2 anys anteriors al l'abast del present plec.

2.1 Antecedents

B:SM té com a propòsit Millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera. L'empresa va començar a certificar les seves activitats de negoci l'any 2001, certificant els Aparcaments subterranis. Fins a l'actualitat molta part dels serveis encarregats per l'Ajuntament, amb una voluntat de millora continua i gestió orientada al client, han certificat les seves activitats segons la norma internacional ISO 9001. També alguns negocis estan certificats en medi ambient segons la norma ISO 14001 i reglament EMAS.

Des de l'any 2015 es treballa en la implantació del Sistema de Gestió Integral, per tal d'adaptar-se als nous requeriments per la transició a les noves versions de les normes ISO 9001 i ISO 14001, i avançar en la millora contínua, amb la incorporació d'altres normes de certificació com la SGE21, incorporada al 2018.

2.2 Descripció de l'activitat

Els Serveis Corporatius són serveis comuns que es presten a les oficines centrals d'igual forma per a tots els negocis, havent-hi procediments únics per tota l'empresa:

- Assessorament jurídic (financer) i Compliance.
- AJCC (Assessoria Jurídica, Contractació, Compres).
- ECOFIN Control de Gestió i Pressupost i Gestió Administrativa.
- Serveis Tècnics.
- Gestió de Persones i Organització.
- Projectes, Aliances Globals i Ajuts.
- TIC i Estratègia Digital.
- Atenció al Client.
- Comunicació i Màrqueting.
- ESG i Sistema de Gestió Integrada.
- Estratègia i Transformació.
- Seguretat i Autoprotecció.
- Serveis Centrals d'Operacions.

Les àrees d'activitat de B:SM són de tipus, dimensió i clientela molt diversos:

- **Anella Olímpica:** Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment. Gestió de les instal·lacions olímpiques Palau Sant Jordi, Sant Jordi Club, Estadi Olímpic i Esplanada Olímpica.
- **Fòrum:** Gestió de les activitats al Parc del Fòrum. Creació i organització d'esdeveniments i experiències de caràcter esportiu, cultural i d'entreteniment.
- **Agents Cívics:** Gestió del servei d'Agents Cívics encarregat per l'Ajuntament de Barcelona, treballen per ajudar a qui ho necessiti o tingui dubtes en punts concrets de la ciutat.
- **Aparcaments:** Gestió de la xarxa d'aparcaments municipals B:SM.
- **AREA:** Gestió de l'estacionament regulat en superfície (Àrea Blava i Àrea Verda) de tota la ciutat de Barcelona.
- **Bicing:** Gestió del servei de transport urbà basat en l'ús compartit de la bicicleta.
- **Estacions i Zona Bus:** Gestió d'estacions d'autobusos Barcelona Nord, Fabra i Puig, i Zones Bus.
- **Grues:** Gestió del servei de Grua Municipal.
- **Park Güell:** Gestió de la regulació del Park Güell.
- **Parc Montjuïc:** Coordinació d'esdeveniments, inspecció del manteniment i gestió d'espais del parc de Montjuïc.
- **Port Olímpic:** Manteniment de les instal·lacions portuàries, comercialització i gestió dels amarraments, operacions de la dàrsena, control d'embarcacions, escar, subministrament de combustible a embarcacions.
- **Zoo:** Conservació ex situ, conservació in situ a través de la gestió de projectes de recerca científica i projectes de conservació i activitats d'educació i divulgació relacionades amb les activitats del Zoo.

- **DUM:** Gestió de l'Estacionament de les places Àrea DUM (càrrega i descàrrega) de Barcelona.
- **Endolla:** Gestió dels punts de recàrrega en superfície i subterrani.
- **Aparcaments de Concessió Municipal:** Contribució a la millora en la Gestió dels aparcaments de concessió municipals donant suport a la Gerència de Mobilitat i infraestructures.

Empreses participades:

- **PATSA:** Parc d'atraccions del Tibidabo.
- **CBSA:** Cementiris de Barcelona.

A la web www.bsmsa.cat es detalla àmpliament la informació sobre les activitats de B:SM

Totes les unitats actualment estan certificades en les normes ISO 9001 i SGE21 i les detallades a continuació amb la normativa ISO 14001:

- Park Güell
- Parc Montjuïc
- Anella Olímpica
- Parc del Fòrum
- Port Olímpic
- PATSA
- CBSA (Cementiri Montjuïc i Sant Gervasi).

Durant el període 2024-2026 s'inclourà l'auditoria interna de la norma ISO 14001 a les següents unitats:

Unitat	Any
Agents Cívics	2024
Aparcaments	2024
Àrea	2024

Referent al Reglament EMAS, l'única unitat certificada és Port Olímpic.

2.3 Abast

L'abast del present plec inclou totes aquelles tasques necessàries per realitzar les auditories internes del sistema de gestió de B:SM segons les normes internacionals ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21, de les diferents activitats i processos de l'empresa, pel proper cicle d'auditories (2024-2026).

L'execució del servei indicat consisteix a portar a terme totes aquelles tasques necessàries vinculades a la realització d'auditories internes, corresponents a un cicle d'auditories complet

de 3 anys (2024-2026) del Sistema de Gestió Integral de B:SM, segons les normes internacionals ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, reglament EMAS i SGE21.

L'apartat 2.2, 2.4. i els Annexes 1.1 i 1.2 amplien aquesta i altra informació.

2.4 Condicions generals

Es requereix un servei per realitzar les auditories internes segons indiquen la normes UNE-EN ISO 17021-1:2015 y UNE-EN ISO 19011:2012, de directrius per l'auditoria per:

- Auditories internes anuals

2.4.1 Planificació de les Auditories

Durant l'any 2024, l'adjudicatari haurà de tenir capacitat per realitzar les auditories de les Normes ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21, entre el mes de març i la primera setmana de juny de l'any. Durant els anys 2025 i 2026, s'acordarà amb B:SM el moment més adequat i que millor respongui a l'abast de les activitats de B:SM per realitzar les auditories objecte del present plec. Tenint sempre en compte les dates de caducitat de les certificacions actuals de B:SM i els terminis per la realització de les auditories internes del sistema integrat.

L'adjudicatari ha de tenir procediments que proporcionin una assignació de temps d'auditoria adequats per auditar els processos de B:SM i com a mínim els descrits en l'apartat 2.4.2.

La planificació de les auditories internes es realitzarà en funció de les necessitats de B:SM, es revisarà sistemàticament a fi de tenir en compte els canvis produïts a l'organització, maduresa del sistema, etc. Es tindran en consideració totes les característiques del sistema de l'organització, processos i serveis. La data haurà d'estar planificada com a mínim amb 10 dies d'antelació.

En el cas d'auditories amb multi emplaçaments es realitzarà un mostreig acord amb el que indiquen les normatives de referència.

2.4.2 Detall de les Auditories

B:SM considera les auditories com a element clau i pedagògic per la millora contínua. L'adjudicatari ha de compartir aquest criteri i realitzar les auditories internes com un valor pel sistema de gestió integral de l'organització, no només un tràmit per l'obtenció d'un certificat.

Les auditories es realitzaran tenint en compte les característiques de cadascuna de les unitats de negoci i corporatives.

Qualsevol canvi s'haurà de notificar amb antelació suficient a B:SM.

S'inclouen, dins dels serveis d'auditoria del present plec, els que es detallen a continuació, sense que la llista indicada tingui caràcter limitat, sinó merament enunciatiu:

- Assumir la funció d'**Auditor en Cap**: Dirigir, gestionar i controlar el procés d'auditoria interna. Liderar i coordinar l'equip auditor, guiant i donant suport als auditors. Ajudar

als auditors proporcionant-los la orientació que requereixin. Auditar les parts que li hagin estat assignades al pla d'auditoria. Redacció de l'informe final d'auditoria.

- Aportar **auditors especialistes en les Normes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, reglament EMAS i SGE21.**

Al finalitzar l'auditoria interna es realitzarà una reunió final en la que l'equip auditor comentarà els principals resultats/troballes de l'auditoria.

S'hauran de presentar informes parcials de cada auditoria efectivament realitzada a les diferents unitats en un termini no superior als 7 dies.

L'informe final de l'auditoria interna es podrà realitzar posteriorment, sent el termini per la seva presentació no superior a 15 dies naturals des de la realització de la última jornada d'auditoria.

L'informe a presentar haurà d'incloure tots els àmbits de l'auditoria amb detall, totes les objeccions que s'han trobat al realitzar l'auditoria, diferenciades per unitat.

A continuació es detalla la dedicació mínima exigida per les diferents auditories en hores:

	TOTAL
ASSESSORAMENT JURÍDIC (financer) I COMPLIANCE	8
AJCC	8
ECOFIN CONTROL DE GESTIÓ I PRESSUPOST I GESTIÓ ADMINISTRATIVA	12
ATENCIÓ AL CLIENT	8
COMUNICACIÓ I MÀRQUETING	8
ESG -SGI	8
SERVEIS CENTRALS OPERACIONS	8
GESTIÓ DE PERSONES I ORGANITZACIÓ	12
TIC I ESTRATEGIA DIGITAL	16
SERVEIS TÈCNICS	12
ESTRATÈGIA I TRANSFORMACIÓ	8
PROJECTES, ALIANCES GLOBALES I AJUTS	6
SEGURETAT I AUTOPROTECCIÓ	6
SGE21	16
ANELLA OLÍMPICA	16
FÒRUM	16
PARC GÜELL	16
ZOO	24
PORT OLÍMPIC	24
PARC MONTJUÏC	12
AGENTS CÍVICS	12
APARCAMENTS	20
ÀREA ESTACIONAMENT REGULAT	20

ESTACIONS/ZONA BUS	16
GRUES	16
BICING	8
DUM	8
ENDOLLA	8
APARCAMENTS DE CONCESSIÓ MUNICIPAL	6
PATSA	24
CBSA	24

Per la elaboració del informes parcials, es preveu una dedicació total de total de 30 hores.

3 Responsabilitats de l' Adjudicatari

L'adjudicatari s'encarregarà de les tasques necessàries amb l'entitat d'acreditació per tal de fer efectiu l'objecte del contracte.

L'adjudicatari informarà a B:SM de qualsevol novetat o informació imprescindible a conèixer del procés de certificació i renovació segons les normes ISO 9001:2015, 14001:2015 reglament EMAS i SGE21.

3.1. Especificitats relatives al Personal de l'Adjudicatari

L'adjudicatari proposarà un equip de professionals especialistes pel desenvolupament de les tasques objecte del plec.

B:SM es reserva la possibilitat de sol·licitar el canvi dels membres de l'equip compromentent-se l'adjudicatari a efectuar el canvi en dues setmanes. En el cas que l'adjudicatari hagués de canviar algun membre de l'equip presentarà al nou candidat que haurà de comptar amb l'aprovació de B:SM.

Amb independència de l'equip de persones designades com a equip de treball per B:SM, l'adjudicatari facilitarà un únic interlocutor per B:SM (Director del Projecte), per tractar qualsevol de les funcions relacionades amb el present objecte de contracte; la seva designació s'haurà de comunicar a B:SM abans de l'inici de les tasques.

3.2. Personal i equip auditor

L'adjudicatari designarà l'equip de personal necessari per portar a terme els treballs en el termini previst i amb les prestacions senyalades pel plec.

Facilitarà un únic interlocutor per B:SM per tractar qualsevol de les tasques relacionades amb el present objecte de contracte. Per la seva part, la interlocució única de B:SM per aquestes i altres tasques de coordinació, serà l'àrea Sistemes de Gestió Integrada.

La realització de les auditories internes es farà amb un equip de professionals acreditats i especialistes en les diferents activitats i processos de les unitats de negoci i serveis corporatius

descrits al plec. Com a mínim, serà necessari justificar 3 anys de experiència en les normes acreditades.

Aquest equip tindrà continuïtat durant el període de vigència del present contracte podent modificar algun dels seus membres a petició de B:SM.

Anualment es planificaran les persones que formaran part de l'equip auditor en cada auditoria. En el cas que l'adjudicatari hagués de canviar algun membre de l'equip presentarà al nou candidat amb antelació suficient i haurà de comptar amb la aprovació de B:SM.

L'equip de treball haurà d'estar compost per personal amb experiència acreditada en la realització de treballs similars a les activitats que es desenvolupen a B:SM, valorant el coneixement del sector públic de serveis amb especialitats diverses. Podrà ser requerida per B:SM la documentació que fii la capacitació del personal.

En cas que es produeixin canvis d'equip de treball durant la vigència del contracte, haurà de comunicar-se al Responsable del contracte, amb la suficient antelació (mínim de 10 dies) proposant un tècnic de similar qualificació i experiència per la seva substitució. Aquest canvi haurà de ser aprovat per B:SM, en cas contrari, s'haurà de formular una proposta alternativa.

Equip de treball:

L'equip de treball estarà compost per un director de projecte i auditors especialistes en les diferents activitats i processos de les unitats de negoci i serveis corporatius a auditar, estarà format per:

- 1 Director de Projecte, per tots els àmbits del Sistema de Gestió Integral. Assumirà la funció d'Auditor en Cap.
- Auditors en l'àmbit de les Normes ISO 9001:2015, 14001:2015, reglament EMAS i SGE21.

4 Confidencialitat de dades

L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugui conèixer pel compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura al present plec, ni tampoc cedir a altres sense previ consentiment per escrit de l'B:SM.

Es considera informació confidencial qualsevol informació que l'adjudicatari accedeixi en virtut del present contracte.

L'adjudicatari informará al seu personal de les obligacions establertes al present, així com de les obligacions relatives al tractament de dades de caràcter personal i posará tots els mitjans al seu abast per a que es compleixin tals obligacions.

La duració de les obligacions de confidencialitat establertes al present contracte serà indefinida mentre la mateixa tingui tal caràcter, mantenint-se en vigor amb posterioritat a la finalització, per qualsevol causa, de la relació entre adjudicatari i B:SM.

5 Sostenibilitat

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest plec es remeten a aquells que li afectin especificats per:

- La Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals.
- El Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals.
- Les Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat.

B:SM treballa en la contractació responsable per tal de reduir l'impacte ambiental sobre l'entorn i augmentar el benefici social. Consolidar l'aplicació de conceptes de RSC a través de les licitacions és un repte de tota l'empresa. Això es tradueix en la incorporació de criteris ambientals, ètics i socials en la contractació de determinats productes i serveis:

- Treballar d'acord amb el Codi Ètic, tant per l'empresa adjudicatària com per les seves empreses subcontractades. És per això que es demana l'adhesió al codi Ètic de B:SM mitjançant la signatura del mateix.
- Respectar i protegir els drets humans i les llibertats reconeguts a la Declaració Universal dels Drets Humans i als principals acords internacionals, tant a la pròpia empresa com al seu àmbit d'influència.
- Assegurar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Treballar de manera respectuosa amb el medi ambient.

6 Previsió de Futur

Els propers anys B:SM, podrà incorporar, modificar o eliminar, alguna de les certificacions previstes en aquest plec tècnic, en funció dels encàrrecs municipals i/o necessitat de l'organització. En cas que es produeixi alguna d'aquestes situacions s'efectuarà la comunicació a l'adjudicatari amb un mínim de 2 mesos abans de la data de l'auditoria interna pertinent.

Barcelona, 13 de juliol de 2023

David Serrano Garcia

Director Corporatiu ESG i Sistema de Gestió Integrada